EFEKTIVITAS PEMANFAATAN PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH MASYARAKAT KABUPATEN SIDOARJO

KEMENTERIAN AGAMA
PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos.) Dalam
Bidang Ilmu Komunikasi

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA
No. KLAS : K D.2011 015 KOM
No. REG : D.2011/KOM/015
ASAL BUKU :
TANGGAL :

Oleh :

NADHIROH
NIM. B06207025

GADJAHBELANG
8439407-5953789

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JULI 2011

PERNYATAAN KEASLIYAN KARYA

PENULIS SKRIPSI

Nama : NADHIROH

Nim : B06207025

Prodi : Komunikasi (Public Relations)

Alamat : Jl. KH. Mukmin No. 09 Rt.05 Rw.01keboansikep, Gedangan – Sidoarjo

Menyatakan dengan sesunggunya bahwa :

1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain
3) Apabila dikemudiaan hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukuman yang terjadi.

Surabaya, 24 Juni 2011

Yang Menyatakan,

(NADHIROH)
B06207025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : NADHIROH

Nim : B06207025

Program Studi : Komunikasi (Public Relations)

Judul : Efektivitas Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 10 Juli 2011

Dosen Pembimbing,

Nikmah Hadiati Salisah, S.IP, M.Si.
NIP. 19730114 199903 2 004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Nadhiroh ini telah dipertahankan didepan

tim penguji skripsi

Surabaya, 6 Juli 2011

Mengesahkan

Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Dakwah

Dekan,

Dr. H. Aswadi, M.Ag.
NIP. 196004121994031001

Ketua,

Nikmah Hadiati Salisah, S.IP, M.Si.
NIP. 197301141999032004

Sekretaris,

Dra. Puji Rahmawati, M.Kes
NIP 196703251994032002

Penguji I

Drs. Agoes Moh. Moefad, SH, M.Si
NIP. 197008252005011004

Penguji II

Lilik Hamidah, S.Ag, M.Si
197312171998032002

ABSTRAK

Nadhiroh, B06207025, 2010. Efektivitas Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Pemanfaatan P3M, Teknologi Kominikasi, Kualitas Pelayanan

Ada dua persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini, yaitu : [1] Apakah ada Efektivitas Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. [2] Sejauh mana tingkat keefektifan Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, dalam penelitiaan ini digunakanlah metode kuantitatif yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan mengenai pemanfaatan P3M terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang bertumpu pada penggunaan angka-angka atau rumus-rumaus statistik sebagai alat ukur hasil sebuah penelitian. Adapun alat analisis yang digunakan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi product moment, dan uji signifikansi koefisien koretasi sederhana "Uji-t".

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan : [1]. koefesien korelasi *product moment pearson* adalah 0,328 dengan signifikansi 0,002. Karena signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak, berarti Ha di terima. Artinya ada efektivitas pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo Dalam pedoman untuk interprestasi koefisien korelasi nilai korelasi sebesar 0,328 menpunyai korelasi rendah. [2]. Hasil Uji-t sederhana dapat diketahui nilai T Hitung > T Tabel (3,182 > 1,989) dan P value (0,002 < 0,05) maka H0 ditolak, maka Ha diterima. Artinya bahwa ada efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Karena t hitung nilainya positif, berarti keefektifan pemanfaatan P3M bernilai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Bertitik tolak pada penelitian ini, beberapa saran yang diperkirakan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik adalah [1]. Meningkatkan layanan informasi publik yang disampaikan secara berkualitas. [2]. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang handal dalam bidang teknologi informasi. [3]. Perlu adanya kepemimpinan yang kuat dan inovatif. [4]. Meningkatkan koordinasi antarinstansi pemerintah yang tergabung dalam Bakohumas Pemerintah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Pernyataan Keaslian Karya ii
Persetujuan Pembimbing iii
Pengesahan Tim Penguji iv
Motto / Persembahan v
Kata Pengantar vi
Abstrak viii
Daftar Isi ix
Daftar Tabel x
Daftar Bagan xi

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu 7
F. Definisi Operasional 9
G. Kerangka Teori Dan Hipotesis 12
H. Metode Penelitian 14
I. Sistematika Pembahasan 19
J. Jadwal Penelitian 21

BAB II KAJIAN TEORITIS
A. Kajian Pustaka 22
1. Pemanfaatan P3M 22
2. Sistem Informasi 38
3. Kualitas Pelayanan Publik 39
3.1.Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan 41
3.2.Unsur – Unsur Kualitas Layanan 43
3.3.Komponen Kualitas Jasa 43
3.4.Mengelola Kualitas Jasa 45
B. Kajian Teori 49

BAB III PENYAJIAN DATA
A. Deskripsi Subyek Dan Lokasi Penelitian 52
1. Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) 52
2. Visi dan Misi P3M Kabupaten Sidoarjo 54
3. Tujuan 54
4. Susuanan Keanggota Kelompok Kerja Pada P3M 54
5. Target 55
6. Tolak Ukur Keberhasian 56
7. Komponen P3M 57
8. Produk Layanan P3M 59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9. Mekanisme Kerja P3M 60
10. Gambaran Umum Responden 61
B. Deskripsi Data Penelitian 69
1. Persiapan Penelitian 69
2. Pengumpulan Data 70
3. Pelaksanaan Penelitian 72
4. Penyajian Data 74
5. Teknis Analisis Data 76

BAB IV ANALISIS DATA
A. Deskripsi Hasil Penelitian 81
1. Uji Validitas 81
2. Uji Relabilitas 83
B. Pengujian Hipotesis 85
1. Product Moment Pearson 85
2. Uji – t Sederhana 87
C. Pembehasan hasil penelitian 90

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 93
B. Saran 94
C. Rekomendasi 95

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

3.2. Mengenai Responden 62

3.3.1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Usia 66

3.3.2. Deskripsi responden Menurut Jenis Kelamin 66

3.3.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan 67

3.3.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan 68

3.3.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Pengaduan 68

3.4. Skala Penskoran 72

3.5.1. Mengenai Pemanfaatan P3M 73

3.5.2. Mengenai Kualitas Pelayanan Publik 73

3.6. Tabulasi Data Penelitian 74

4.1. Hasil Uji Validitas Pemanfaatan P3M 82

4.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik 83

4.3. Koefisien Realibilitas Mediasi Komunikasi 84

4.4. Koefisien Realibilitas Kualitas Pelayanan Publik 84

4.5. Korelasi Produks Moment 86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

1.1. Proses komunikasi dan mekanisme aduan dan respon di P3M 24

3.1. Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah keterbukaan informasi. Keterbukaan tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi dan hak asasi manusia. Keterbukaan informasi ini pula yang menjadi ciri dari penyelenggaraan *good governance* yang diimpikan masyarakat. Dimana pemerintahan sekarang sudah menganut model *top down* dan *bottem down.* model *top down* yang artinya informasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu kelompok atau organisasi ke suatu tingkat yang lebih bawah. Kegunaan dari pada informasi ini memberikan penetapan tujuan, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur pada bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian dan mengemukakan umpan balik terhadap kinerja. Sedangkan *bottem down* yaitu informasi yang mengalir ke suatu tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi digunakan untuk memberikan umpan balik kepada atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke arah tujuan dan meneruskan masalah-masalah yang ada.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Menguatnya hembusan globalisasi, demokratisasi, dan desentralisasi membawa peluang sekaligus tantangan tersendiri bagi pelayanan publik, khususnya pelayanan sosial bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus, yang memfokuskan pelayanan publik disektor birokrasi, maka pemerintah memiliki fungsi sebagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lain-lain. Penyediaan pelayanan pemerintah yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan kepada pemerintah yang semakin berkurang akibat krisis multi dimensi yang terus berkelanjutan hingga saat ini.

Pada sisi lain, dinamika perubahan yang terjadi di tengah masyarakat akibat kemajuan teknologi informasi menjadi bagian tak terpisahkan dari proses implementasi desentralisasi administratif yang menuntut adanya perubahan kinerja aparatur birokrasi. Dari perspektif ini maka diperlukan kemampuan komunikasi yang cukup handal dari jajaran pemerintahan untuk dapat menjelaskan kepada publik terhadap tiap kebijakan yang diambil dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diputuskan pemerintah. Pada saat yang sama, era transparansi memiliki makna bahwa seluruh aktifitas pemerintahan yang berhubungan dengan kebijakan publik seyogyanya dapat diuraikan secara cerdas kepada masyarakat, sehingga masyarakat memahami dan tidak apatis terhadap tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam turut serta mengambil bagian dari aktivitas pelayanan publik itu sendiri.

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan semangat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dengan membentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Institusi ini dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005 jauh sebelum undang-undang tentang pelayanan publik lahir. Kedudukan P3M saat ini setelah diberlakukannya Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten berada di Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan.

Sesuai perintisan manajemen pelayanan berstandar ISO 9001 – 2000 Di dinas perijinan dan penanaman modal Kabupaten Sidoarjo menjelaskan tentang standar internasional (ISO 9001 – 9004) tentang pelayanan yang baik menyatakan bahwa untuk mengukur keberhasilan pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah senantiasa mendengar keluhan-keluhan atau pengaduan dari masyarakat (*feedback from the costomer*). Sebagi tindak lanjut dari pemerintah kepada masyarakat. Maka pemerintah membutuhkan wadah komunikasi dua arah antara pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan masyarakat guna menghindari terjadinya kebuntuan informasi dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERPUSTAKAAN SURABAYA IAIN SUNAN AMPEL

komunikasi. Masyarakat membutuhkan wadah yang tepat sebagai tempat mengadu berbagai masalah yang timbul sekaligus memperoleh jawaban yang dibutuhkan.[1]

Adapun mekanisme kerja P3M sendiri adalah menerima pengaduan yang berasal dari warga masyarakat melalui media komunikasi langsung, media cetak atau elektronika, surat dan telepon/ faximile. Kemudian aduan dicatat dan disampaikan kepada instansi untuk memperoleh respon selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja. Setelah itu, respon dipublikasikan kepada masyarakat lewat media komunikasi langsung, media cetak atau elektronika, surat dan telepon/ *faximile*.

P3M ini setiap hari melayani pengadun masyarakat mengenai berbagai masalah yang menyangkut pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Pada tahun 2011 terhitung mulai bulan Januari hingga Maret P3M menerima pengaduan sebanyak 94 aduan yang dapat didistribusikan. Dari 94 aduan yang telah di distribusikan sebanyak 81 aduan sudah direspon atau dijawab, dan 13 aduan lagi masih dalam proses. Sedangkan publikasi respon yang terpampang di website interaktif Sub domain pengaduan masyarakat sebanyak 110 aduan.[2] Perbedaan jumlah pengaduan terpublikasi dan jumlah pengaduan didistribusikan (diterima) terjadi karena tidak semua pengaduan mencantumkan identitas pengirim pengaduan secara jelas sehingga tidak dapat didistribusikan ke satuan kerja yang bertangggungjawab. Jumlah

[1] P3M, 2011. http/p3m-intra.sidoarjo.net/man_DetAduan.asp?ID=02011060001
[2] P3M, 2011. http/p3m/*Rekapitulasi aduan masyarakat/19-03-11.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

publikasi respon dihitung berdasarkan jumlah respon pengaduan yang dipublikasikan pada bulan bersangkutan, bukan tanggal pengaduan diterima.

Adanya keterlambatan dalam merespon aduan masyarakat hingga akhir bulan tidak sesuai dengan semangat dan amanat Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005 tentang P3M dan Pasal 1 (6) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Karena yang dimaksud dengan SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan dasar menurut ayat 8 adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintah.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah efektif pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo ?
2. Jika ada, sejauh mana tingkat keefektifan pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo ?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian kuantitatif ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo ?
2. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo ?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teori

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan konstribusi pengetahuan tentang efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam perspektif ilmu komunikasi.

2. Secara Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat termasuk sebagai kajian yang diteliti mengenai efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo, disamping itu juga sebagai bahan pustaka bagi Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya khususnya Fakultas Dakwah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini dikemukakan hasil penelusuran terhadap penelitian yang pernah dilakukan dalam permasalahan yang sama mengenai "efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Adapun penelitian yang memiliki permasalahan yang sama dengan judul diatas adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Ni'matul Azizah Sam mahasiswa program studi ilmu komunikasi fakultas Dakwah tahun 2006 tentang "Strategi Pusat Pelayanan Pengadun Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo dalam mewujudkan *Good Governance*". Penelitian yang sama mengenai permasalahan dengan judul diatas adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Prasetyo Adi Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta tahun 2008 tentang "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah ".

Dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Ni'matul Azizah Sam menjelaskan Pusat Pelayanan Pengadun Masyarakat (P3M) memakai strategi marketing *public relations* yang berupa perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasiaan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Ni'matul Azizah Sam menemukan hambatan-hambatan sebagai berikut:

1. Hambatan sumber daya manusia, dimana tidak mau kritis terhadap yang terjadi di dalam birokrasi pemerintah.
2. Kekuatan pejabat dalam menerima demokrasi yang ada pada saat ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Kerusakan teknologi membuat tertunda aduan dan respon yang akan di informasikan
4. Respon yang diberikan oleh BAKOHUMAS yang selalu kurang dikarenakan kurang spesifikasi masalah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo Adi menjelaskan kualitas pelayanan terutama dari segi *Assurance* (jaminan) dan *Tangibles* (kemampuan fisik) karena kedua hal tersebut berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah.

Jadi persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah : penelitian yang dilakukan oleh Ni'matul Azizah Sam yaitu sama-sama bertempat di P3M Kabupaten Sidoarjo. Sedangankan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo Adi adalah sama-sama membahas tetang pelayanan publik dan metodenya sama yaitu metode penelitian kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian teraduhu dengan penelitian yang sekarang adalah yang dilakukan oleh Ni'matul Azizah Sam yaitu medote yang dipakai dan subyek atau fokus penelitiannya berbeda dimana Ni'matul Azizah Sam subyeknya adalah strategi yang digunakan P3M sedangkan penelitian yang sekarang subyeknya adalah pemanfaatan P3M untuk meningkatkat kualitas pelayanan publik dilihat dari masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Definisi Operasional

Penilitian ini berjudul "efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo" yang bertitik tumpu pada variabel pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) (sebagai variabel bebas / variabel X) dan kualitas pelayanan publik (sebagai variabel terikat / variabel Y) untuk kemudian peneliti mendefinisikan melalui definisi operasional agar dapat mengetahui arti dan makna dari setiap istilah di atas dengan skema serta guna menghindari kesalahan di dalam pemahaman. Yang peneliti jelaskan di bawah ini:

1. Efektivitas Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Efektivitas menurut Sondang P. Siagian memberikan definisi sebagai berikut : "Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Sementara itu Abdurahmat "Efektivitas adalah pemanpaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

P3M adalah wadah media yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan dalam penyelenggaraan pemerintahan. P3M ini didirikan dan bekerja dengan asas kemandirian, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, transpiransi, akuntabilitas, kebenaran dan kerahasiaan.

Jadi yang dimaksud efektivitas pemanfaatan P3M yaitu kesesuaian antara wadah media yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai tugas sasaran yang dituju.

2. Kualitas pelayanan Publik Kualitas

pelayanan menurut Stanton adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau tidak dipergunakan penggunaan benda nyata (*tangible*). Akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.[3]

Menurut Atep Adya Barata Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan[4]. Dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain[5]. Dalam ensiklopedi administrasi (1997) dijelaskan bahwa: pelayanan merupakan suatu

---

[3] Akh. Muwafik Saleh, *public service communication* (Malang : UMM Press, 2010) hlm. 100

[4] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima,* (Jakarta : Elex media computindo, 2004) hlm. 2

[5] Kamus besar bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka 1999) hlm 571

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk mengamalkan atau mengabdikan diri.

Publik adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan yang sama. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik); melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik[6].

pelayanan publik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan saran dan prasarana yang dimiliki[7].

Jadi definisi kualitas pelayanan publik adalah penilaian atas sejauh mana kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik," yakni lembaga pemerintah dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

---

[6] Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Public* (Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010), hlm. 4

[7] Kasmir, *Etika Customer Servis* (Yogyakakarta: PT Grafindo persada, 2005)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Kerangka Teori dan Hipotesis

1. Kerangka teori

Seorang peneliti sebelum melakukan penelitian perlu menyusun kerangka teori karena kerangka teori merupakan landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang akan diteliti. Dengan adanya kerangka teori maka peneliti akan dengan mudah untuk menganalisa masalah penelitiannya.

Penelitian ini menggunakan teori media baru dan teori jaringan. Teori media baru dengan pendekatan interaksi sosial (*social interaction*)[8]. Pendekatan interaksi sosial membedakan media menurut seberapa dekat media dengan interaksi tatap muka. Media baru lebih interaktif dan menciptakan sebuah pemahaman baru tentang komunikasi pribadi.

Tentu saja, media baru tidak seperti interaksi tatap muka, tetapi memberikan bentuk interaksi baru yang membawa seseorang kembali pada hubungan pribadi dalam cara yang tidak bisa dilakukan oleh media sebelumnya. Media baru ini juga mengandung kekuasaan dan batasan, kerungian dan keuntungan, dan kebimbangan.

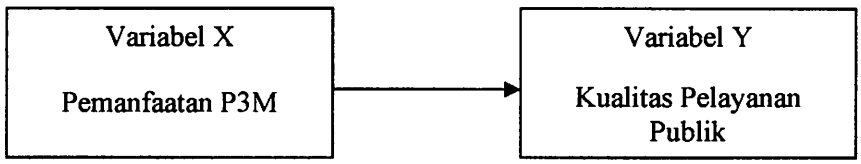
Teori jaringan Tori jaringan adalah keterkaitan (*connectedness*), gagasan bahwa ada pola komunikasi yang cukup stabil antara individu. Individu-individu yang saling berkomunikasi saling terhubung ke dalam

[8] Stephen W Littlejohn A. Foss & Karen A, *Komunikasi : Theories Of Human Communication* edisi 9, (Jakarta : Selemba Humanika, 2009), hlm. 413

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelompok-kelompok yang selanjutnya saling terhubung ke dalam keseluruhan jaringan[9].

Adapun serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan efektivitas antar konsep yang ada[10].



a. Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pemanfaatan P3M sebagai wadah media yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan dalam penyelenggaraan pemerintahan, secara terus menerus sehingga mengghasilkan fungsi lebih dari sekedar kegunaan dasarnya.

Dalam pembahasan ini pemanfaatan P3M menggunakan komunikasi bermedia dengan bentuk layanan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan *communication mediated computer* (CMC), telepon, maupun fax, CMC merupakan jaringan komunikasi *on-line* yang dapat digunakan masyarakat untuk berinteraksi dan mencari informasi tanpa harus terkendala batasan ruang dan waktu.

---

[9] *ibid.* hlm. 372

[10] Masri Singaribun, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta : LP3ES, 2006) hlm. 37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kualitas Pelayanan Publik

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasa lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsi rendah.

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Oleh karena itu, pada penulisan laporan ini, penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Ha : pemanfaatan P3M secara efektif dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Ho : pemanfaatan P3M tidak efektif dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan atau menjelaskan fenomena sosial yang bertumpu pada penggunaan angka-angka atau rumus-rumaus statistik sebagai alat ukur hasil sebuah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, peneliti lebih mementingkan aspek keleluasaan data sehingga hasil analisis data dianggap merupakan representasidari keseluruhan populasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.[11]

2. Subyek, obyek dan lokasi penelitian

Subyek yang dipilih adalah masyarakat yang pernah mengirim/melakukan pengaduan di pusat pelayanan pengaduan di Kabupaten Sidoarjo pada bulan Januari hingga Maret 2011.

Obyek penelitian ini adalah komunikasi interpersonal merupakan pertukaran , yaitu tindakan penyampaiaan dan penerimaan pesan secara timbal balik.

Lokasi penelitian ini berada di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No. 17 A Sidoarjo.

3. Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak diduga, dimana yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen atau pengguna pusat pelayanan

[11] Masri Singaribun, *Metode penelitian survey* (Jakarta : LP3ES, 2006) hlm. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengaduan masyarakat (P3M) kabupaten sidoarjo Pada bulan Januari – Maret 2011.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Karena keberadaannya merupakan bagian dari populasi, tentulah memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jenis sampelnya adalah *random sampling.* Dalam teknik *purposive sampling,* seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. *Random sampling* (sampling acak) artinya setiap subjek mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel penelitian.[12]

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan sampel yang diambil dari populasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin

$$n=\frac{N}{1+Ne^2}=\frac{110}{1+110(0,05)^2}=\frac{4400}{51}=86,27=86$$

[12] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Pelayanan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya* (Jakarta : Kencana, 2009) hlm. 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir 5%

4. **Variabel dan Indikator Penelitian**

1. Variabel Bebas (X) : Pemanfaatan Pusat Pelayanan Masyarakat (P3M)

Indikator penelitian

a. Pemanfaatan Institusi

1. Datang langsung ke P3M

b. Pemanfaatan Media

1. Media internet

2. Media telepon/fax

c. Cara Kerja

1. Kecepatan mentransfer data

2. Prosedur yang berlaku

2. Variabel Terikat (Y) : Kualitas Pelayanan Publik

Indikator penelitian

a. Keandalan (*reliability*)

1. Ketepatan dan keakuratan isi informasi yang disampaikan

b. Cepat tanggap (*Responsiveness*)

1. Kecepatan memberikan feedback aduan jika pengaduaannya belum dijawab petugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kecepatan dalam penanganan gangguan (*Noise)* pada jaringan komunikasi dan keterjawaban informasi

c. kepastian (*Assurance*)

1. Kepastian dalam memberikan respon pengaduan maupun relevansi permintaan informasi

d. Kepedulian (*Emphaty*)

1. Perhatian pelayanan yang diberikan petugas
2. Kenyamanan pelayanan yang diberikan petugas

e. Berwujud (*tangiable*)

1. Tampilan situs (*homepage*)

5. Teknik pengumpulan data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa *Quesioner* yang disebarkan kepada para responden. Sistim yang digunakan adalah berupa pemberian skor berdasarkan skala *Likert.* Skala *Likert* adalah skala yang digunakan dalam *quesioner* agar mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan, kemudian responden menjawab pertanyaan sesuai dengan kode yang ada dalam *quesioner*. Jawaban dari para responden yang tercantum dalam *quesioner* bersifat tertutup dan dijamin kerahasiaanya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Teknik analisis data

Analisis data ada dua macam, yaitu:

a. Analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan dan yang lainnya.

b. Analisis kuantitatif yang digunakan yaitu menggunakan analisis product moment dan uji-t. Berikut rumus korelasi *product moment* dan analisis regresi sederhana :

Rumus korelasi *product moment*

$$rxy = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Rumus Uji-t

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

I. Sistematika pembahasan

Perumusan sistematika penulisan skripsi ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui maksud dilakukannya penelitian skripsi.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti mengemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

definisi operasional, kerangka teori dan hipotesis, dan metodologi penelitian.

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Teori yang akan diuji mengenai pemanfaatan P3M, teori media baru dengan pendekatan interaksi sosial, dan teori kualitas pelayanan publik.

B. Kajian Teori

Kerangka teoritik adalah suatu model konseptual mengenai efektifitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduaan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik Adapun mengenai alat yang digunakan antara lain: analisis *product moment* dan uji-t.

BAB III PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi subyek dan lokasi

Berisi tentang gambaran profil responden (usia, pendidikan, jenis kelamin, profesi dan intensitas pengaduaan). Sedangkan lokasi penelitian menggambarkan tempat penelitian yang dilakukan.

B. Deskripsi data penelitian

Berisi tentang angket data yang diperoleh dari angket dengan format yang disesuaikan dengan rumus statistik yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA

Menyajikan hasil dari penelitian yaitu berupa data-data yang telah diperoleh selama penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP

Menyajikan beberapa kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang telah diteliti.

J. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini akan dilakukan selama 5 bulan yang diawalai pada bulan Februari samapi Juni 2011 sebagai berikut :

No	Tahapan	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Studi pendekatan	X				
2	Pembuatan proposal		X			
3	Pengumpulan data			X	X	
4	Analisis data				X	X
5	Penulisan laporan					X

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAAN TEORITIS

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah wadah media yang dibentuk untuk memfasilitasi pengaduan dalam penyelenggaraan pemerintahan, secara terus menerus sehingga mengghasilkan fungsi lebih dari sekedar kegunaan dasarnya.

Dalam pembahasan ini pemanfaatan P3M menggunakan komunikasi bermedia dengan bentuk layanan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan *communication mediated computer* (CMC), telepon, fax maupun internet.

a. *Communication Mediated Computer* (CMC)

CMC merupakan jaringan komunikasi *on-line* yang dapat digunakan masyarakat untuk berinteraksi dan mencari informasi tanpa harus terkendala batasan ruang dan waktu. Fasilitas yang ada seperti buku tamu, mailing list, dan e-mail yang dapat digunakan untuk mengirim pesan pengaduan dan memperoleh jawaban dari pengaduaanya[1].

[1] Totok Wahyu, *Layanan Informasi Public Berbasis E-Government Untuk Meningkatkan Quality Improvement Pelayanan Public Di Jawa Timur* (Surabaya : FISIP UMSIDA, 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Telepon

Telepon digunakan sebagi transmisi berkabel untuk mentransmisikan suara[2]. Dalam konteks P3M digunakan sebagai alat bagi pelayanan P3M yang lebih cepat, lebih mudah dan lebih canggih melalui Call Center. Call Center merupakan salah satu bentuk strategi organisasi pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya *(point of contact)* untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif melalui media akses telepon.

c. Facsimile

Istilah *facsimile* berasal dari kata latin : *fac simile*, yang dapat diterjemahkan sebagai : *make similar* (membuat hal serupa). Fax merupakan salah satu sistem pesan elektronik yang mempunyai kemampuan untuk memberikan komunikasi *store-and-forward.* Dengan kata lain, sistem menerima pesan dan menampungnya pada ruang temporer (dikenal sebagai mailbox), untuk dapat diakses penerima atau *user* dikemudian hari. Pada prinsipnya mesin-mesin *facsimile* digunakan untuk mentransfer informasi dari satu mesin ke mesin lain[3]. Mesin fax dapat mengirim teks maupun grafik. Dengan menggabungkannya dengan telepon, sesorang dapat mengirim teks, grafik, suara maupun musik.

---

[2] Burhan Bungin, *Sosiologo Komunikasi: Teori, Paradigm, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Di Masyarakat* (Jakarta :Kencana,2008), hlm. 126

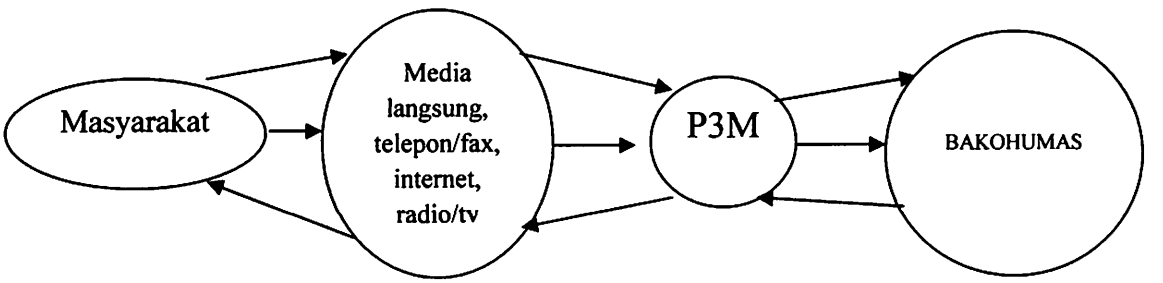
[3] Rahmat Raifudin, *System Komunikasi Data Mutakhir* (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm.41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Internet

Pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan / pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan delivery (pembayaran).

Berikut ini proses komunikasi dan mekanisme aduaan serta respon dan produk layanan.



Bagan : 1.1 Proses Komunikasi Dan Mekanisme Aduan Dan Respons Di P3M

Keterangan :

→ Aduan

← *Feedback*

→ *Respon*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.1 Proses komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari proses komunikasi diawali sumber (*source)* baik individu ataupun kelompok yang berusaha berkomunikasi dengan individu atau kelompok lain.[4]

a. Sumber adalah *ideation*, yaitu pencipta suatu gagasan atau pemilihan seperangkat informasi untuk dikomunikasikan. *Ideation* ini merupakan landasan bagi suatau pesan yang akan disampaikan.
b. Pencipta suatu pesan adalah *encoding*, yaitu sumber penerjemah informasi atau gagasan dalam wujud kata-kata, tanda-tanda atau lambang-lambang yang disengaja untuk menyampaikan informasi dan diharapkan mempunyai efek terhadap orang lain. Pesan atau *massage* adalah alat – alat dimana sumber mengekspresikan dalam bahsa lisan, bahasa tertulis ataupun perilaku nonverbal.
c. Penyampai pesan yang telah disandikan (*encode*) yang di kenal dengan istilah *channel* atau saluran, yaitu alat-alat untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi.
d. Penerima pesan atau komunikan, penerima melakukan *decoding*, yaitu memberikan penafsiran interprestasi terhadap pesan yang disampaikan kepadanya.

[4] Burhan Bungin, *Sosiologo Komunikasi: Teori, Paradigm, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Di Masyarakat* (Jakarta :Kencana,2008), hlm. 255-256

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. *Feedback* atau umpan balik yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampaikannya kepada penerima.

1.2 Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah alat melalui mana sumber komunikasi menyampaikan pesan-pesan (*messages*) kepada penerima (*receiver*). Saluran ini dianggap sebagai penerus/penyampai pesan yang berasal dari sumber informasi kepada tujuan informasi.komunikasi. Dalam komunikasi antarpribadi, yang menjadi saluran maupun sumber komunikasi adalah pemrakarsa komunikasi.

1.3 Media komunikasi

Sayling Wen membagi media komunikasi menjadi tiga bagian, yaitu :

a. Media komunikasi Antarpribadi

Pada saat masyarakat baru mampu menggunakan komunikasi oral dan berkembang menjadi komunikasi tulis, maka lahir beberapa media komunikasi antarpribadi[5] :

1) Suara. Sebelum manusia mampu menggunakan bahasa dan teks (tulisan), manusia berkomunikasi melalui system komunikasi nonbahasa, seperti sentuhan, aroma, kode dan gerak visual.
2) Grafik. Sebulum ditemukan tesk, media komunikasi antarpribadi manusia dilakukan dengan grafik.

---

[5] Burhan Bungin, *sosiologo komunikasi*..... Hlm. 116-119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Teks. Suara atau bahasa maupun grafik dalam berkomunikasi memiliki keterbatasan, maka mendorong lahirnya teks dalam model-model komunikasi alternatif pada saat itu.
4) Musik. Dalam banyak budaya masyarakat, musik dapat digunakan sebagai alat komunikasi antarpribadi.
5) Animasi. Adalah gambar tunggal yang dapat menyampaikan sekian banyak makna, yang umumnya digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan komunikasi dari seseorang ke orang lain.
6) Video. Adalah salah satu media komunikasi antarpribadi yang lahir di zaman teknologi modern. Melalui video seseorang dapat menyampaikan gagasan –gagasarn kepada orang lain.

b. Media Penyimpanan

Sayling Wen mengatakan bahwa, jenis-jenis media penyimpanan adalah ; buku dan kertas, kamera, alat perekam kaset, kamera film proyektor, pita perekam video, disk optikal, disket dan hard disk, flash disk.

c. Media Transmisi

Transmisi media bukanlah sekedar tentang penyimpanan serta penyebaran, juga menginginkan informasi ditransmisikan seketika (*real-time*) sebelum beritanya ketinggalan. Transmisi media dapat dibagi tiga kategaori[6] :

1) Komunikasi adalah transmisi dari satu orang ke satu orang, dimana pengirim maupun penerimanya spesifik. Jenis – jenis transmisi ; termasuk

[6] *Ibid* . hlm. 124-135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sistem pos berkuda, telegraf, telepon, teleks, *facsimile*, pos elektronik (*electronic mail*), telepon video, penyertaan, dan telepon bergerak sampai dengan telepon video bergerak (seluler 3G).

2) Penyiaran adalah transmisi dari satu orang ke banyak orang. Media penyiaran yang digunakan manusia mencakup teriakan, papan pengumuman, tabuhan drum, surat kabar dan majalah, radio, TV (nirkabel, kabel atau satelit, telepon seluler, dan internet)
3) Jaringan merupakan transmisi dari banyak orang ke banyak orang, tetapi juga mencakup transmisi dari satu orang ke satu orang dan dari satu orang ke banyak orang. Sejauh ini, jaringan yang digunakan banyak orang adalah internet.

a) Internet

Internet muncul dipertengahan 1990-an sebagai medium massa baru yang amat kuat. beberapa ciri lingkungan media baru adalah sebagai berikut (McManus, 1994): Teknologi yang dahulu berbeda dan terpisah seperti percetakan dan penyiaran sekarang bergabung.

Internet adalah jaringan kabel, telepon dan satelit yang menghubungkan komputer.[7] Beberapa eksplorasi tentang media internet memberikan kontribusi pada terminologi komunikasi bermedia internet atau *Computer Mediated Communication.* Pixy Ferris secara general mendefinisikan komunikasi bermedia internet sebagai "interaksi secara interpersonal yang dihubungkan oleh komputer, yang meliputi komunikasi

[7] John Vivian, *teori komunikasi massa* (Jakarta :kencana, 2008), hlm. 262

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN SURABAYA IAIN SUNAN AMPEL

asynchronous dan *synchronous* melalui fasilitas dalam internet". Sedangkan Jhon December mendifinisikan sebagai "telekomunikasi dengan menggunakan komputer dalam bentuk massa". Sedangkan terminologis aplikatifnya, komunikasi bermedia internet adalah "penggunaan komputer beserta fasilitas dan kemampuannya untuk didaya gunakan sebagai alat penyampai pesan baik bersifat massa ataupun pribadi".

Fasilitas - fasilitas yang ada dalam medium internet dan digunakan oleh para penggunanya meliputi[8] :

1) *World wide web* merupakan data bank yang besar dalam bentuk citra bergerak, grafis, teks, suara , tentang berbagai hal
2) Internet *relay chat* sarana berkomunikasi seperti menggunakan telepon namun menggunakan teks
3) *Electronic mail* sarana surat menyurat secara elektronis
4) *Usenet* fasilitas untuk berdiskusi secara kelompok dan korepondensi pencarian data
5) *File transfer protocol* sarana pencarian file-file program secara gratis Gopher sarana interaktif pencarian data *base* dan *file*

Karena fasilitas yang ditawarkan memberikan kemudahan dan manfaat yang besar serta lebih komprehensif bentuk tampilannya, maka pemakaian

[8] Edwi Arief Sosiawan, "*Kajian Internet Sebagai Media Komunikasi Interpersonal Dan Massa*" dalam logspot.com/2010/10/model-arus-komunikasi-pada-media.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

internet bagi penggunanya begitu cepat tersebar diberbagai tempat atau negara, termasuk Indoensia. Walaupun sudah digunakan sebagai sarana media komunikasi melalui fasilitas-fasilitas di dalamnya, hingga saat ini internet masih terkesan diasumsikan sebagai kemajuan perkembangan teknologi komputer dan bukannya media komunikasi.

1.4 Internet sebagai medium komunikasi

Hakekat medium dalam literatur ilmu komunikasi adalah yang digunakan sebagai alat (*channel*) untuk menyampaikan pesan (*message*) dari komunikator/sumber kepada komunikan. Pada penggunaan penyampaian pesan medium dikatakan sebagai medium komunikasi personal atau nirmassa jika medium tersebut digunakan untuk menyampaikan pesan interaksi secara antar personal atau personal ke sekelompok massa. Ciri dari medium ini adalah penyampaian pesannya secara langsung timbal balik, tidak tertunda *feedback*-nya[9]. Sementara suatu medium dikatakan sebagai medium massa jika medium tersebut digunakan sebagai penyampai pesan-pesan massal untuk khalayak banyak.

Pada penggunaan penyampaian pesan dan penerimaan pesan, peran ini nampak pada fasilitas E-mail dan IRc yang memberikan pelayanan untuk dapat menghubungkan dua atau lebih peserta komunikasi melalui pesan yang dikirim secara elektronik. Pada fasilitas e-mail internet menjadi perantara komunikasi melalui teks berformat surat antar dua orang (secara

[9] *Ibid,* hlm. 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

interpersonal). Sifat komunikasi melalui fasilitas e-mail ini bersifat komunikasi *asynchronous* artinya komunikasi dengan penundaan karena data pesan yang disampaikan tidak sinkron dan harus melalui penyimpanan serta rute transmisi yang relatif singkat untuk sampai kepada alamat yang dituju[10]. Rute yang dimaksud disini adalah proses pengiriman pesan melalui komputer pengirim yang diteruskan oleh jaringan transmisi hingga diterima sekaligus penyimpanan pesan pada komputer penerima.

Untuk fasilitas internet relay chat, komunikasi yang dilakukan adalah mirip dengan komunikasi melalui telepon. Pada kaitan ini IRc berfungsi sebagai media yang membawa pesan percakapan berbentuk teks dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan yang dituju (komunikan). Kategori komunikasi melalui IRc ini disebut sebagai *synchronous communications* artinya proses transfer pesan secara sinkron dan langsung, antara dua atau lebih tempat yang diselingi jeda waktu singkat[11]. Sifat dari komunikasi melalui media IRc ini bisa antara dua orang atau seseorang dengan banyak orang lainya yang tergabung dalam *channel*. Pesan yang disampaikan dalam IRc bisa bersifat terbuka jika peserta komunikasinya adalah sekelompok orang, namun juga bisa bersifat pribadi bila peserta komunikasinya hanya terdiri dari dua person saja.

Pada fasilitas WWW, fasilitas ini lebih berfungsi sebagai perpustakaan global yang berorientasi untuk kepentingan publik. Data informasi dalam

---

[10] Rahmat Raifudin, *System Komunikasi Data Mutakhir* (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm. 10
[11] Rahmat Raifudin, *System Komunikasi*.....hlm.11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fasilitas tersebut ibarat sebuah perpustakaan lengkap yang berisi informasi variatif. Pada dunia pendidikanpun informasi dalam www membawa implikasi penyediaan berbagai literatur akademik dan publisitas akademik, bahkan kini internet mampu memberi fasilitas untuk penggunaan pendidikan jarak jauh (*virtua education*). Untuk informasi yang bersifat menghibur dalam fasilitas www bentuknya lebih variatif dalam berbagai teks, citra, audio dan video.

1.5 Proses Komunikasi Bermedia Internet

a. Proses Komunikasi Fasilitas E-mail

Pesan yang disampaikan dalam e-mail menggunakan kata-kata/huruf yang ditulis dalam *e-mail client* melalui *folder compose* untuk pengiriman dan *mail box* 10 / *in box* untuk penerimaan pesan. Pada pengiriman pesan melalui e-mail prosesnya relatif cepat dalam hitungan minimal detik hingga maksimal jam. Relatif di sini bergantung pada *server* serta *hardware* komputer dan internet yang digunakan untuk proses pengiriman melalui rute secara mekanis internet. Selama proses pengiriman pesan yang berupa kata-kata/huruf tersebut akan dirubah dalam bentuk data gram. Sebelum data gram (berupa pesan) tersebut sampai pada penerima akan dirubah dulu menjadi kata-kata/huruf sehingga dapat dibaca melalui folder *mail box / in box*. Secara fisik kata-kata dalam pesan yang berupa huruf-huruf akan diberi makna oleh penerima sesuai dengan persepsinya. Pesan *e-mail* yang berupa kata-kata dalam tulisan tentunya tidak memiliki intonasi ataupun suara sehingga makna denotatifnya terbatas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengkayaan makna dilakukan melalui gaya bahasa dan penggunaan tanda baca[12].

b. Unsur Komunikasi Dalam Fasilitas *E-mail*

Pada komunikasi *e-mail* tidak ada sumber pesan, dalam pengertian bahwa pesan dalam *e-mail* merupakan pengejawantahan *needs* motif interaksi dan korespondensif dari pengirim pesan yaitu : "*sender*". Artinya aktifitas proses komunikasi dalam fasilitas *e-mail* didahului atau didorong oleh motivasi dan kebutuhan untuk mengekspresikan dan mengeksistensikan diri melalui pengiriman dan penerimaan pesan untuk berinterkasi. Bentuk e-mail sendiri terdiri atas dua jenis e-mail yang didasarkan pada keperluan atau kepentingan interaksi yang diinginkan, yaitu *e-mail person to person (poin to point)* merupakan *e-mail* dari satu orang ke satu orang lainnya, serta *e-mail* dalam bentuk kelompok (*point to multi point*) merupakan e-mail dari satu orang ke sekelompok orang dan sebaliknya.

Jenis yang kedua ini disebut juga sebagai e-mail groups (*e-groups*) atau *mailing list*. Penerima pesan dalam komunikasi melalui *e-mail* adalah *"recipient". Recipient* tidak langsung dapat menerima pesan yang dikirim kepadanya bila tidak dalam kondisi *on line*. Pesan yang dikirim kepada *recipient* akan melalui rute dan membutuhkan waktu dalam hitungan detik hingga jam. Bila tidak berada pada waktu yang tepat (*on*

[12] Edwi Arief Sosiawan, "*Kajian Internet*..... hlm. 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

line) maka pesan tidak langsung diterima. *Feedback* dari penerima pesan akan terjadi bila terdapat motivasi dari penerima pesan untuk melakukan pengiriman pesan balik (*reply*). Bila ini terjadi maka penerima pesan akan berubah peran (*switching role*) menjadi sender dan pengirim pesan berubah peran menjadi recipient.

Berkaitan dengan pesan yang dikirimkan, karena berbentuk surat, maka alur bahasa yang digunakan bersifat formal dan berbatas pada penggunaan kata-kata dalam huruf-huruf. Karena menggunakan kata dalam huruf atau teks maka pemahaman terhadap penerimaan pesan tergantung pada " keterbacaan" (pengertian tulisan dalam satu wacana), dan "diksi" (pilihan kata).

Singkatnya dalam efektivitas penyampaian pesan antara *sender* dan *recipient* akan tergantug pada prinsip-prinsip semantik. Isi pesan dalam *e-mail* cenderung tidak memiliki makna yang penting (*urgent*), tertapi terbatas pada penyampaian informasi untuk keperluan interaksi informatif dan korepondensif. Isi pesan yang bersifat seperti itu adalah sebagai konsekuensi dari sifat *asynchronous communications* yang dimiliki fasilitas *e-mail* sehingga umumnya *sender* tidak mau mengambil resiko terhadap ketidaktepatan (waktu) "sampainya" atau diterimanya pesan oleh penerima pesan.

Ketidak tepatan waktu sampainya pesan adalah juga merupakan bagian dari hambatan dalam proses komunikasi menggunakan e-mail. Hambatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pokok secara umum adalah hambatan mekanis internet yang berupa *disconnect* atau *server down. Server down* atau *disconnect* merupakan tidak tersambungnya atau tidak terkoneksinya komputer sebagai medium dengan jaringan internet yang tidak memungkinkan penggunaan atau akses fasilitas e-mail.

Dari pandangan ilmu komunikasi hambatan yang terjadi akan berorientasi pada konteks verbal atau pemahaman bahasa antara satu orang dengan orang lainnya, kemudian orientasi penggunaan kata sebagai simbol atau peta mental terhadap kata yang berbeda beda pada diri setiap orang meskipun memiliki kesamaan semantik. Orientasi hambatan yang ketiga adalah terletak pada tingkat abstraksi atau daya abstraksi (penyesuaian kata dengan melihat situasi. kondisi dan etika) terhadap satu wacana dalam penggunaannya.

Berikut Unsur komunikasi dalam proses komunikasi *electronic mail*

1) *Sender* (pengirim) person yang mengirim pesan dalam bentuk surat
2) *Encoder transfer agent* merupakan komponen yang menerjemahkan pesan dalam simbol-simbol bahasa protokol internet/mesin untuk dapat masuk dalam rute dan jaringan internet
3) *On line Medium* adalah fasilitas electronic mail dalam internet sebagai media pengirim dan penyampai pesan dalam dunia mayantara yang bersifat on line.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) *Decoder Transfer Agent* : komponen yang menerjemahkan simbol-simbol bahasa mesin (data grams) ke dalam bentuk teks, grafis, audio dan video.

5) *Tehnical Chaser* : gangguan / *noise* dalam bentuk putus hubungan (*connection failed)* atau *server down* (hambatan bersifat teknis).

6) *Recipient* penerima pesan *e-mail* yang dapat berganti peran atau *switching role* menjadi komunikator pengirim pesan.

7) *Message Reply* : balasan *e-mail* dari *recipient* yang telah berganti peran menjadi pengirim pesan.

8) *Ersonal Chaser* hambatan dalam persepsi terhadap pesan, pengetahuan operasional *e-mail* dan penguasaan keterbacaan dan diksi kata.

9) *Recipient Message* : *message reply* yang diterima oleh sender yang beralih peran menjadi *recipient*

10) *Switching role* : alih peran dari *sender* menjadi *recipient* ataupun *recipient* menjadi *sender*

11) *Needs dan motivation* : kebutuhan dan motivasi untuk berinterkasi dalam bentuk berkorespondensi pada pengirim dan penerima pesan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.6 Media Publikasi

Berikut ini akan dibicarakan media publisitas yang dianggap penting[13]:

a. Radio adalah media massa yang sangat penting, oleh karena lebih banyak orang yang dapat menangkap atau mendengar radio dari pada media lain.
b. Telepon. Dengan telepon akan lebih efektif mencapai tujuan atau sasarannya dari pada dengan surat. Waktu ledih cepat, tidak takut hilang ditengah jalan, dan dapat berbicara secara langsung dengan pendengarnya.
c. Surat. Karena tidak ada telepon misalnya, atau tidak ada waktu berkunjung, maka dapat menyampaikan berita atau maksud dengan melalui surat.
d. Papan pengumuman / pamflet. Salah satu media komunikasi yang berupan selebaran.
e. Buletin. Salah satu media komunikasi visul yang bentuk kumpulan lembaran-lembaran atau buku –buku diusahakan secara teratur oleh suatu organisasi / instansi.
f. Internet adalah penggunaan komputer beserta fasilitas dan kemampuannya untuk didayagunakan sebagai alat penyampai pesan baik bersifat massa ataupun pribadi.

[13] A.W Widjaja, *Komunikasi : Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : bumi aksara,2008), hlm. 79-83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sistem Informasi

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam organisasi karena hasil dari pengelolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerima yang menggambarkan kejadiaan-kejadian nyata. Oleh karena itu, informasi digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan. Sehubungan dengan itu, informasi haruslah berkualitas. Menurut Burch dan Grundnitski (1989), kualitas informasi ditentukan oleh tiga faktor, yaitu : relevansi, tepat waktu, dan akuransi. Informasi ini sebagai penunjang sistem informasi yang berbasis teknologi informasi.

Perbedaan penggunaan informasi dalam teknologi informasi dan system informasi adalah sebagai berikut: teknologi informasi didefinisikan sebagai[14], pertama, Seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemprosesan informasi; kedua, tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyampaikan informasi, melaikan juga mencakup teknologi informasi untuk mengirim informasi; ketiga teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Sedangkan menurut Alter (1992) sistem informasi adalah kombinasi antara informasi, manusia, dan teknologi yang diorganisasi untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

---

[14] Agus Hexagraha, *Sistem Informasi Dalam Berbagai Prespektif*, (Bandung : Informatika,2006) hlm.79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. **Kualitas Pelayanan Publik**

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml. [15]

Service quality adalah sebagaimana penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang harus diberikan atau disampaikan. Menurut parasuram ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan atau terima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka untuk itu, zeithaml mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* dan *superior* dibandingkan dengan harapan konsumen.

[15] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001) hlm. 140

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perkembangan selanjutnya Parasuram, Zeithaml, dan Berry menentukan Dimensi kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL, dapat dijabarkan sebagai berikut: [16]

a. Keandalan (*Reliability*) Adalah suatu kemampuan objek (pelayanan) dalam melaksanakan jasa dengan tepat, terpercaya dan disertai dengan hasil yang sempurna.
b. Koresponsifan (*responsiveness*) Kemampuan untuk memberikan tanggapan yang bersifat cepat atau tanggap kepada pelanggan.
c. kepastian (*Assurance*) yaitu Pengetahuan, Kemampuan dan kepercayaan diri para karyawan dalam melayani konsumen sehingga konsumen menjadi percaya dan yakin atas layanan yang diberikan.
d. Kepedulian (*Empathy*) Suatu sikap yang menggambarkan atau mengisyaratkan bahwa perusahaan peduli terhadap para pelanggan.
e. Berwujud (*Tangiable*) Dalam penyampaian pelayanan perlu adanya penampilan fasilitas, peralatan, personal dan media komunikasi.

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik sebagai berikut :[17]

---

[16] Akh. Muwafik Saleh, *public service communication* (Malang : UMM Press, 2010) hlm. 104
[17] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, Andi Offset, Jogjakarta, 1997, hal. 140.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.
3. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
4. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentuka cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

3.1 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku pada perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk, mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan didukung pemasok, karyawa dan pelanggan. Keenam prinsip itu terdiri atas :[18]

1. Kepemimpinan

   Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan kotmitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

2. Pendidikan

   Semua karyawan perusahaan , mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan *strategic*

   Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan lembaga/instansi untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

   Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran – sasaran kualitas.

[18] Muwafik Saleh, *public service communication*, ...hlm. 105

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Komunikasi

   Implementasi strategi kualitas dalam organisai dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan , pelanggan, maupun *stakeholder.*

6. *Total human reward*

   Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam Implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya perlu diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelangga.

3.2 Unsur-unsur kualitas layanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain : pertama, penampilan; kedua, tepat waktu dan janji; ketiga, kesediaan melayani; keempat, pengetahuan dan keahlian; kelima, kesopanan dan ramah tamah; keenam, kejujuran dan keperyacaan; ketujuh, kepastian hukum; kedelapan, keterbukaan; kesembilan, efisien; kesepuluh, biaya; kesebelas, tidak rasial artinya pengurus pelayanan tidak membeda-bedakan; dan yang terakhir kesederhanaan.

3.3 Komponen Kualitas Jasa

Hal terpenting adalah bersedia mendengarkan pelanggan, perusahaan melakukan hubungan dengan pelanggan dengan cara memenuhi harapan serta memberikan perhatian kepada pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Gronros (Lupiyoadi, 2001) secara nyata dapat tercermin dalam dimensi jasa, dan dapat dibagi menjadi dua dimensi kualitas, yaitu[19]

a. *Tehnical Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas produk jasa yang diterima oleh pelanggan. Pada dasarnya *tehnical quality* dapat dirinci menjadi beberapa bagian, antara lain :
   1. *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi oleh pelanggan sebelum membeli
   2. *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsi jasa.
   3. *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi oleh pelanggan, meskipun sudah mengkonsumsi jasa.

b. *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas jasa penyampaian suatu jasa, dalam penerapan dan penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan produk jasa yang diberikan. Dimana kualitas fungsi meliputi dimensi kontak pelanggan, sikap, perilaku pelanggan, hubungan internal, penampilan dan rasa melayani. Karena pada umumnya lebih memiliki ciri kualitas berdasarkan pengalaman dan kepercayaan, maka konsumen akan merasakan resiko yang lebih tinggi dalam membeli jasa. Sehingga keberadaan kualitas fungsional lebih mendominasi dan mempengaruhi pelanggan dari pada *technical quality*.

---

[19] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa,*.....hlm. 156

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.4 Mengelola Kualitas Jasa

Satu masalah penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat mengelola jasa yang sesuai dengan prinsip manajemen yang melibatkan unsur-unsur pemasaran, manusia dan operasi. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang tinggi untuk menggapai persaingan. Apabila jasa yang diharapkan memenuhi atau melebihi harapan, maka masyarakat pengadu akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler (dalam Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa perusahaan yang dikelola sangat baik ternyata memiliki beberapa kesamaan, antara lain:

1. Konsep strategis, yaitu perusahaan terkenal adalah perusahaan yang selalu tergoda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Mereka memiliki pengertian yang jelas mengenai kebutuhan konsumen sasaran dan pelanggannya yang berusaha dipuaskan. Untuk itu perusahaan jasa mengembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
2. Sejarah komitmen kualitas puncak yang tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan saja, melainkan juga pada kinerja jasa.
3. Penetapan standar tinggi, yaitu penyedia jasa terbaik, menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatan dalam pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Sistem memantau kinerja jasa, yaitu perusahaan jasa secara berkala melakukan audit terhadap kinerja jasa, baik kinerjanya maupun kinerja dari perusahaan pesaing.
5. Sistem untuk memuaskan pesaing, yaitu perusahaan jasa akan memeberikan tanggapan secara cepat dan ramah kepada pelanggan yang mengeluh
6. Memuaskan karyawan sama dengan pelanggan, yaitu manajemen menjalankan pemasaran internal, menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi pelayanan karyawan yang baik. Secara teratur perusahaan memeriksa kepuasan karyawan akan pekerjaannya.

Untuk dapat menyelenggarakan proses pelayanan dengan baik, ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, antara lain :

1. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
2. Sediakan pelayanan yang terpadu
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
5. Layanilah keluhan konsumen secara baik
6. Terus melakukan inovasi
7. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
8. Selalu mengontrol kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.5 Kebijaksanaan Pemerintah dalam Memperluas Kompetensi Pelayanan

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dari keputusan MenPAN Nomor 81/1993, Juga dipertegas Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 1/1995. Dalam keputusan ini dijelaskan sendi – sendi pelayanan prima[20] :

1. Kesederhanan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah , lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
   a. prosedur/ tata cara pelayanan umum
   b. persyaratan umum, baik teknis maupun administrative
   c. unit kerjadan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
   d. rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran
   e. jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum

[20] (http://triatmojo.wordpress.com/2007/01/15/konsep-dasar-dalam-memuaskan-pelanggan-pelayanan-publik/)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum bedasarkan bukti –bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum pejabat yang menerima keluhan masyarakat

3. keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan , dalam arti prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahuidan dipahami oleh masyrakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisien, dalam arti :
   a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduaan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
   b. Dicegah adanya pengulangan pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umumharus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang / jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyrakat untuk membayar secara umum; Dan Ketentuan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan umum dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

B. KAJIAN TEORI

Penelitian ini menggunakan teori media baru dengan pendekatan interaksi sosial (*social interaction*) dan teori jaringan. Sebagai berikut :

1. Teori Media Baru dengan Pendekatan Interaksi Sosial (*Social Interaction*)

Pendekatan interaksi sosial membedakan media menurut seberapa dekat media dengan interaksi tatap muka. Tentu saja, media baru tidak seperti interaksi tatap muka secara langsung, tetapi memberikan bentuk interaksi baru yang membawa seseorang kembali pada hubungan pribadi dalam cara yang tidak bisa dilakukan oleh media sebelumnya.

Ada beberapa masalah dalam membuat perbandingan ini, dan beberapa orang yakin bahwa media baru lebih termediasi dari pada yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan diyakini oleh pendukungnya. Media baru ini juga mengandung kekuasaan dan batasan, kerungian dan keuntungan, dan kebimbangan.

Bentuk media baru lebih interaktif dan menciptakan sebuah pemahaman baru tentang komunikasi pribadi. Media baru mungkin memberikan keluwesan waktu dalam penggunaan, tetapi juga menciptakan tuntutan waktu yang baru[21].

2. Teori Jaringan

Tori jaringan adalah keterkaitan (*connectedness*), gagasan bahwa ada pola komunikasi yang cukup stabil antara individu. Individu-individu yang saling berkomunikasi saling terhubung ke dalam kelompok-kelompok yang selanjutnya saling terhubung ke dalam keseluruhan jaringan[22].

Satu dasar dari organisasi, menurut teori jaringan adalah mata rantai (*link*) antara dua orang. Mata rantai juga dapat mendefinisikan sebuah peran jaringan (*network role*) tertentu, yang berarti bahwa seseorang menghubungkan kelompok-kelompok dalam cara – cara tertentu. Ketika anggota sebuah organisasi saling berkomuniksi, untuk memenuhi beragam perananan dalam jaringan tersebut. Beberapa kualitas mata rantai diantara orang-orang sebagai berikut :

1. Mata rantai dapat bersifat langsung (*direct*), menggunakan mata rantai yang lurus antara dua orang.

---

[21] Stephen W Littlejohn A. Foss & Karen A, *Komunikasi : Theories Of Human Communication* edisi 9, (Jakarta : Selemba Humanika, 2009), hlm. 413-414

[22] *ibid.* hlm. 372

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Mata rantai dapat bersifat tidak langsung (*indirect*), dimana ada dua orang yang terhubung melalui orang ketiga.

Jumlah mata rantai antara seseorang dengan orang lain disebut tingkat pemisahan (*degrees of separation*). Berikut ada enam tingkatan pemisahan antara seseorang dengan orang lain :

1. Mata rantai juga berbeda dalam frekuensi dan stabilitas, atau seberapa sering mata rantai tersebut terjadi dan seberapa terduganya mata rantai itu.
2. Sebuah organisasi tidak pernah terdiri atas sebuah jaringan tunggal, tetapi dibentuk oleh banyak jaringan yang saling menimpa yang disebut majemuk (*multiplex*)
3. Sebuah jaringan dibentuk oleh sejumlah kualitas. Salah stunya adalah ukuran (*size*).
4. Keterkaitan (*connectedness*), rasio mata rantai sebenarnya berbanding dengan mata rantai yang mungkin terjadi.
5. Karakteristik lain dari sebuah jaringan adalah *sentralitas* atau tingkat tempat individu dan kelompoksaling berhubung
6. Sebuah sistem *desentralisasi* yaitu sebuah organisai yang sngat terpusat memiliki garis garis yang berawal dari kelompok-kelompok hingga sejumlah pusat-pusat kecil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian

1. Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo merupakan lembaga dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan fungsi khusus , yaitu mediator yang akan menjembatani kepentingan pemerintah , dalam hal ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo, dengan masyarakatnya. Institusi ini dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005 tentang dibentuknya sekretariat P3M dan SK Bupati Sidoarjo nomor : 188/254/404.11/3/2007 tentang susunan keanggotaan kelompok kerja pada P3M tahun anggaran 2006.

Adapun kedudukan P3M saat ini setelah diberlakukannya Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten berada di Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan. Sedangkan tugas Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan, pertama, melaksanakan inventarisasi, menyiapkan bahan penyusunan rancangan kebijakan pengumpulan dan pengelolaan pengaduan. Kedua, menyiapkan bahan kajian, analisis dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan. Ketiga, menerima, melaporkan dan menindaklanjuti pengelolaan pengaduan. Keempat,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melaksanakan tugas ketatausahaan. Kelima, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian sesuai bidang tugasnya.

Sementara P3M mempunyai tugas, pertama, membantu menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah daerah dan perangkatnya. Kedua, memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam bentuk menerima aduan, mengklarifikasi aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan memberikan laporan kepada Bupati.

Dan fungsi P3M adalah sebagai berikut pertama, menampung pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan. Kedua, memilih dan memilah aduan masyarakat yang didistribusikan pada perangkat daerah. Ketiga, melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk meminta tanggapan atas pengaduan.

Sebagai sarana pelayanan publik secara terpadu dimana diharapkan bisa menampung semua aspirasi dan keinginan masyarakat sehingga pada akhirnya menumbuhkan minat masyarakat untuk ikut berpartisipasi secara aktif dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan maka P3M mempunyai wewenang, pertama, meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan. Kedua, memilih aduan yang layak untuk mendapatkan respon.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. VISI dan MISI P3M Kabupaten Sidoarjo

VISI : meningkatkan kualitas layanan masyarakat.

MISI : memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional

3. Tujuan

Dengan dibentuknya pusat pelayanan pengaduaan masyarakat (P3M) yang terpadu , akan menampung semua aspirasi dan keinginan seluruh lapisan masyarakat kabupaten Sidoarjo terhadap pelaksanaan pembangunan dan pemerintahaan sehingga tercipta suatu transparansi yang diharapkan oleh masyarakat.

4. Susunan Keanggotaan kelompok kerja pada P3M

KELOMPOK PENGARAH

1. Pelindung : Bupati Sidoarjo
2. Penasehat : Wakil Bupati Sidoarjo
3. Penanggung jawab : Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo
4. Anggota : a. Asisten Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Sidoarjo
   b. Kepala Badan Pengawasan Kabupaten Sidoarjo

KELOMPOK PELAKSANA

1. Ketua : Kabag Humas Dan Protokol Kabupaten Sidoarjo
2. Wakil ketua : Kakan Telekomunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pj. Ops Pengendali : Kasubag Bidang Pengaduan
4. Koordinator operator : Staf Humas dan Protokol Kabupaten Sidoarjo
5. Operator entry data dan publikasi respon : Staf Humas dan Protokol
6. Operator dokumentasi dan pelaporan : Staf Humas dan Protokol
7. Pelayanan management pelayanan (*customer management system*) : 2 orang Staf Humas dan Protokol
8. pembantu umum : 2 orang Staf Humas dan Protokol

5. Target

a. Tersedianya sarana komunikasi yang memadai antara Pemerintah dengan masyarakat, antar Dinas dan Instansi terkait dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, dengan dukungan Teknologi Informasi
b. Sosialisasi fungsi dan peranan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui Radio , media cetak dan elektronik serta penyuluhan ke 18 Kecamatan se Kabupaten Sidoarjo dengan menghadirkan *Stakeholders* (LSM) di tingkat kecamatan
c. Penyebaran brosur , pamflet tentang keberadaan P3M kepada sekolah setingkat SLTA, Universitas, Pondok pesantren , serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan pelayanan masyarakat

d. Pelatihan komputerisasi dan pengenalan perangkat lunak P3M bagi para Bako Humas, dan para operator di lingkungan Dinas , Badan, Kantor.
e. Sosialisasi teknis sistim prosedur P3M untuk Bako Humas, dan para operator di lingkungan Dinas , Badan, Kantor.
f. *Expose* transparansi permasalahan disertai solusi kepada masyarakat melalui Radio, buku dan internet yang sangat mudah diakses masyarakat luas.

6. Tolok Ukur Keberhasilan

a. Terpasangnya jalur komunikasi antar dinas/kantor dengan P3M yang berbasis Teknologi Informasi
b. Terbangunnya sistem yang berbasis Teknologi Informasi dalam ruangan P3M
c. Terciptanya Pusat Pengaduan Masyarakat yang terpadu
d. Meningkatnya koordinasi antar dinas, kantor dan instansi terkait dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo
e. Meningkatnya manajemen pelayanan Pemerintah kepada masyarakat
f. Terciptanya tranparansi Pemerintahan
g. Meningkatnya kinerja aparat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia dilingkungan Dinas Informasi dan Komunikasi, Dinas/ Kantor khususnya dibidang Teknologi Informasi.

i. Adanya standar sistem kualitas yang telah terdokumentasi secara baku.

7. Komponen P3M

a. Sumber Daya Manusia, terdiri dari :

1) *Managemet*, terdiri dari Manager dan Wakil Manager P3M, Kepala Sub Dinas di Lingkungan Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo

2) Operator. Petugas P3M yang berfungsi untuk menerima, mengolah dan mendistribusikan data pengaduan masyarakat ke semua dinas serta memberikan respon keluhan yang diperoleh dari instansi teknis kepada masyarakat

3) Bakohumas. Merupakan agen di setiap instansi yang betugas memberikan respon, baik berupa jawaban lisan/tertulis dan tindakan nyata atas permasalahan yang timbul

4) Administrator. Berperan dalam pengendalian sistem P3M secara keseluruhan agar P3M dapat tetap menjalankan fungsinya dengan baik. Disamping itu juga berperan sebagai system backup guna menjaga keberlangsungan P3M. Fungsi ini dijalankan KPDE Kabupaten Sidoarjo selaku pengendali Teknologi Informasi di Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Perangkat Keras Komputer, terdiri dari

1) Perangkat Komputer dan Jaringan Lokal di Sekretariat P3M
2) Perangkat Komputer dan Jaringan Lokal di setiap Dinas/Kantor/Badan
3) Perangkat Komputer dan Jaringan Lokal di KPDE dan Sekretariat Kabupaten Sidoarjo
4) Intranet yang menghubungkan Sekretariat P3M dan seluruh instansi
5) Komunikasi intranet dilakukan dengan mengkombinasikan media kabel dan saluran telepon

c. Perangkat Lunak. Perangkat lunak P3M diwujudkan dalam bentuk Sistem Informasi Berbasis komputer / *Computer Based Information System* (CBIS) yang bersifat semi tertutup. Sistem ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Sistem Informasi Manajemen Daerah Kabupaten Sidoarjo yang dibangun secara bertahap. Sistem ini dibagi menjadi beberapa aplikasi, antara lain :

1) Aplikasi induk yang berada di Sekretariat P3M. Aplikasi ini menjadi pusat Sistem Informasi P3M karena disinilah data pengaduan masyarakat direkam, diolah, didistribusikan dan dipublikasikan.
2) Aplikasi Agen P3M. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis web (*Web Based Application*) yang digunakan oleh Bakohumas untuk memberikan respon atas keluhan masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pengaduan *On Line*. Aplikasi ini merupakan bagian dari situs www.sidoarjo.go.id, dan dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhannya sekaligus melihat respon Pemerintah Daerah atas keluhan yang disampaikan

d. Perangkat Pendukung. Perangkat pendukung yang dimaksudkan disini adalah

1) Perda atau SK Bupati Sidoarjo yang melegalisikan keberadaan lembaga P3M
2) Dukungan dana
3) Ketersediaan peralatan dan mesin kantor

8. Produk Layanan P3M

a. layanan aduaan 24 jam tanpa libur yang dapat diakses melalui internet (www.sidoarjokab.go.id), melalui *outlet* P3M di jalan sultan agung no.17 sidoarjo atau melalui fax nomor : 031 – 8957009

b. layanan aduaan langsung dengan datang kesekretariat P3M Jl. Sultan Agung no. 17 Sidoarjo, melalui telepon dengan no. (031) 8957004 s/d 8957006 dan melalui flexi *home* no. (031) 7096797

c. Layanan informasi respon yaitu melalui P3M *Phone Online* (lewat telepon no. 8957004 s/d 8957006), melaui papan layanan informasi di Jl. Sultan Agung No 17 Sidoarjo, GOR Sidoarjo dan alun-alun Sidoarjo. dan layanan personal dengan mencantumkan no telepon,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau no Fax atau E-Mail pemberi aduaan akan dikirim lewat alamat pemberi aduaan

9. Mekanisme kerja P3M

Adapun mekanisme kerja P3M sendiri adalah menerima pengaduan yang berasal dari warga masyarakat melalui media komunikasi langsung, media cetak atau elektronika, surat dan telepon/ faximile. Kemudian aduan dicatat dan disampaikan kepada instansi untuk memperoleh respon selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja. Setelah itu, respon dipublikasikan kepada masyarakat lewat media komunikasi langsung, media cetak atau elektronika, surat dan telepon/ faximile. Hingga saat ini, ada 44 SKPD yang terhubung secara on line dengan sistem jaringan P3M dengan 16 variabel bidang masalah yang bisa diadukan masyarakat

Ke 16 variabel bidang permasalahan tersebut meliputi

01. Industri dan Perdagangan
02. Pertanian, Peternakan dan Perkebunan
03. Perikanan dan Kelautan
04. Pekerjaan Umum
05. Tenaga Kerja
06 Perhubungan
07 Sumber Daya Alam, Pertambangan dan LH
08 Pendidikan, Agama dan Kebudayaan
09 Pariwisata
10 Kesehatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

11 Pertanahan

12 Keamanan dan Ketertiban

13 Kelembagaan, Aparatur, Keuangan dan Pendapatan Daerah

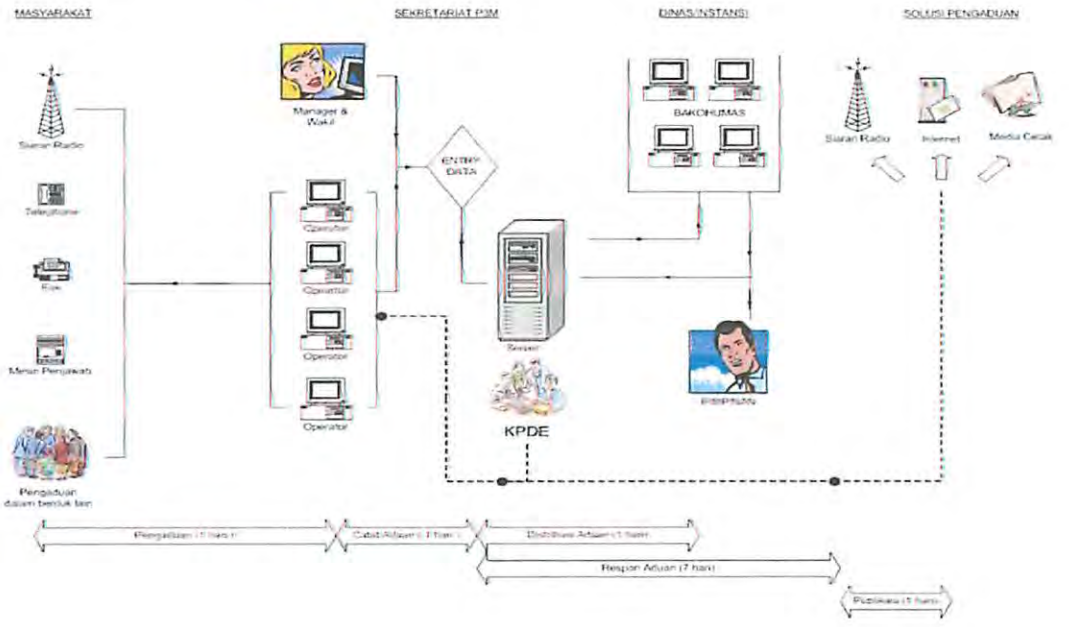
14 Perijinan dan Penanaman Modal

15 Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah

16 Pemberdayaan Masyarakat

Bagan 3.1

BAGAN MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



10. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden merupakan informasi yang dapat dibaca dan dipahami sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 53 responden yang menggunakan pusat pelayanaan pengaduaan masyarakat (P3M)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kabupaten Sidoarjo diperoleh gambaran umum mengenai deskripsi responden sebagai berikut:

Tabel 3.2

Mengenai Reponden

No.	Nama Responden	Alamat	Aduan
1	Moch Fauzi Prima A	Lambangan rt 07 rw 04 kec. Wonoayu	3-4 kali
2	Asna Istya Marwantika	Tergalek	1-2 kali
3	Totok wahyu	Perum Taman Aloha B5 No.4 Wage - Sidoarjo	3-4 kali
4	Aslamiyah	Jl. Raya raden paku Rt03/03 gemurung –gedangan	1-2 kali
5	Novi anggraeni	Jl. Kemlaten GG XII B Sby	1-2 kali
6	Novita khaafidiyah	Sidoarjo	1-2 kali
7	Pungky yustina	Simo pomohan baru II A/35 Sby	1-2 kali
8	Rieka septiani	Waru – sidoarjo	1-2 kali
9	Nur muflikhatin	Tanggulangin	1-2 kali
10	Abdul Kholiq	Kedung peluk candi	1-2 kali
11	Satriya Dedi Setiyadi	Wirobiting Rt3 Rw3 Kec.Prambon Kab. Sidoarjo	Lebih 8kali
12	Badrun	Barengkrajan Rt 08 Rw 03 Krian	7-8 kali
13	Suharmono	Gajah mada, sidokepung	5-6 kali
14	Sulistyowati	Nitrirejo rt 03 rw 04 keboan anom	5-6 kali
15	Fida	Sidoarjo	3-4 Kali
16	Subagiyo	Pondok wage indah II KK23	1-2 kali
17	Mudjiono	Sono indah utara III / 4 buduran	3-4 kali
18	Urik dwi sasongko	Taman puspa anggaswangi J2 No.3 sukodono	Lebih 8 kali
19	Umar chajam	Puri indah DD-15 Suko	3-4 kali

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

20	Naila farida	Sedati gede	3-4 kali
21	Teguh Sunyoto	Magersari permai - Sidoarjo	3-4 kali
22	Iqbal Erwanto	Pondok sidokare Indah P 19a	1-2 kali
23	Jodik kurniawan	Cemeng bangkalan no. 111	5-6 kali
24	Hans	Gemurung - Gedangan	3-4 kali
25	Parjono	Keboansikep -Gedangan	7-8 kali
26	Purwanto	Keboansikep -Gedangan	1-2 kali
27	Subagio	Kali anyar 90 kragan gedangan	3-4 kali
28	Widodo	Jl. Ambrali rt 2 rw 1 kragan	Lebih 8 kali
39	Maulana	Pondok sidokare p-19a	1-2 kali
30	Siswahyuni	Gedangan – Sidoarjo	1-2 kali
31	Reza pradita	Pabean asri, Sedati	3-4 kali
32	Kresnanda rahmanto	Perumahan bumi suko indah BB-01 48/11	7-8 kali
33	Imam kusnaedi	Letjen sutoyo 138 waru	5-6 kali
34	Kevin	Bluru kidul - sidoarjo	3-4 kali
35	Arif Sofiar	Star Safira Suko , Sukodono	1-2 kali
36	Nur rohim	Raya Berbek 1/23 Waru	3-4 kali
37	Subhkan	Perus Surya Recidence Blok 4b-11 Damarsih	Lebih 8 kali
38	Wahyuningtyas	Durian No. 36 Sekardangan	3-4 kali
39	M Alawy	Ngingas Selatan Rt 01 Rw 01 Waru	1-2 kali
40	Dewi sekar A	Sekardangan - Sidoarjo	3-4 kali
41	Fajar Hengki	Graha Mutiara A8/20 Sukodono	5-6 kali
42	Rio	Keboansikep - Gedangan	3-4 kali
43	Herbet barimbing	Sruni – Gedangan	3-4 kali
44	Johan	Juanda Regency, Pabean Sedati	1-2 kali
45	Maya	Perum Permata Gedangan	1-2 kali
46	Sunarso	Porong - Prambon	3-4 kali

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

47	Syaifulloh	Tambak Sari Waru - Sidoarjo	7-8 kali
48	Muhajir	Sidomulyo, Jambangan - Candi	1-2 kali
49	Amin suhardi	Karangbong - Sidoarjo	1-2 kali
50	Pamungkas	Juwet, Kenongo Porong	7-8 kali
51	Nuril izatus	Jl. Kh Mukmin Rt 03 Rw 01 Gedangan	1-2 kali
52	Bagus permadi	Brigjen Katomso IV Kedungrejo, Waru	3-4 kali
53	Anna	Congkop Keboansikep - Gedangan	1-2 kali
54	Wahyu	Bringin Wetan, Taman	1-2 kali
55	Arif misbskhul jadid	Grand Indraprasta Prambon	1-2 kali
56	Indra	Tebel Barat, Sidoarjo	1-2 kali
57	Nur saiin	Randegan, Tulangan	3-4 kali
58	Susilo	Sudimoro , Tulangan	1-2 kali
59	Abdul rochid	Sudimoro , Tulangan	3-4 kali
60	Linda yulistiany	Kupang, Jabon, Sidoarjo	3-4 kali
61	Yanis	Candi, Sidoarjo	3-4 kali
62	Rusy	Delta Mandala Juanda	1-2 kali
63	Heri suwignyo	Klampok Rt 08 Rw 02 Sukodono	1-2 kali
64	Anis sulvia	Conkop Rt 05 Rw1 Gedangan	1-2 kali
65	Aldona v	Karangbong , Sidoarjo	1-2 kali
66	Siti rahmawati	Jl. Kh. Muknin No.10 Gedangan	1-2 kali
67	Yusuf firman	Ds. Rejeni-Krembung	1-2 kali
68	Maliki	Batokan Rt.03 Rw.01 Sambungrejo	3-4 kali
69	Dian sucita	JL. Ahmad Yani, Tropodo	5-6 kali
70	Rina	Taman Sidorejo	3-4 kali
71	Wadiyo	Raya regeny blok Z-47	1-2 kali
72	Budi hartadi	Perum citra surya mas G-20	3-4 kali
73	Suprapto	Bluru kidul, Sidoarjo	1-2 kali
74	Ririn retno wati	Aloha	1-2 kali

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

75	Yuwita priyandini	Candi, Sidoarjo	1-2 kali
76	Umar	Sidoarjo	1-2 kali
77	Eko mulyono	Ds. Tanjungsari, Taman- Sidoarjo	3-4 kali
78	Marjiantono	Jl. Raya Wonoayu	3-4 kali
79	Lailil fikriyah	Keboansikep-Gedangan	1-2 kali
80	Aliyah	Keboan Anom, Gedangan	3-4 kali
81	Renggo	Jl. Manyar Sambongan 20 Gubeng	1-2 kali
82	Ahmad mazaki	Gedangan, Sidoarjo	1-2 kali
83	Shantiawi resya andini	Celep Sidoarjo	1-2 kali
84	Ahmad supeni	Betro, Sedati	5-6 kali
85	Suryo pranoto	Jl. Salak No.209 Tambakreja-Cilacap	1-3 kali
86	Defi kartika	Raya Berbek No.04	3-4 kali

Berdasarkan sampel yang diambil telah teridentifikasi pada lima kriteria yaitu menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir, umur responden, jenis pekerjaan (Profesi), dan intensitas pengaduaan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Deskripsi Responden

   Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 86 responden dapat diketahui deskripsi masing-masing responden. Berikut ini data deskripsi responden mengenai usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, profesi, dan intensitas pengaduan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Usia

Tabel 3.3.1

Deskripsi Responden menurut Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 20 tahun	6	6,8 %
2	21-30 tahun	50	58,1 %
3	31-40 tahun	26	30,2 %
4	40 tahun keatas	4	4,7 %
Jumlah		86	100 %

Tabel 3.3.1 tersebut diketahui bahwa responden yang memakai jasa Pusat Pelayanan Pengaduaan Masyarakat (P3M) paling banyak mempunyai usia antara 21 – 30 tahun sebanyak 50 orang (58,1%), kemudian yang mempunyai 31 – 40 tahun sebanyak 26 orang (30,2%), yang berusia < 20 tahun sebanyak 6 orang (6,8%), dan responden yang mempunyai usia lebih dari 40 tahun sebanyak 4 orang (4,7%), dari keseluruhan responden.

b. Jenis kelamin

Tabel 3.3.2

Deskripsi Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	58	67,4 %
2	Perempuaan	28	32,6 %
Jumlah		86	100 %

Tabel 3.3.2 tersebut diketahui bahwa kebanyakan responden yang menggunakan jasa Pusat Pelayanan Pengaduaan Masyarakat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(P3M) adalah jenis kelamin laki-laki Sebanyak 58 orang (67,4%), dan jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang (32,6%), dari keseluruhan responden.

c. Pendidikan

Tabel 3.3.3

Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTP	7	8,1 %
2	SLTA	53	62,6 %
3	Diploma	9	10,5 %
4	Sarjana	17	19,8 %
	Jumlah	86	100 %

Berdasarkan tabel 3.3.3 tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa Pusat Pelayanan Pengaduaan Masyarakat (P3M) paling banyak mempunyai tingkat pendidikan SLTA sebanyak 53 orang (62,6%), kemudian yang mempunyai tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 17 orang (19,8 %), responden yang mempunyai pendidikan Diploma sebanyak 9 orang (10,5 %), dan yang mempunyai tingkat pendidikan SLTP sebanyak 7 orang (8,1 %) dari keseluruhan responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Jenis pekerjaan (profesi)

Tabel 3.3.4

Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan (Profesi)

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	22	25,6 %
2	Wiraswasta	15	17,4%
3	Karyawan swasta	26	30,2 %
4	PNS	11	12,8 %
5	Lain-lain	12	14 %
	Jumlah	86	100 %

Berdasarkan tabel 3.3.4 tersebut diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa Pusat Pelayanan Pengaduaan Masyarakat (P3M), dilihat dari jenis pekerjaan yang mempunyai pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 26 orang (30,2 %), sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 22 orang (25,6 %), yang mempunyai pekerjaan wiraswasta sebanyak 15 orang (17,4 %), lain-lain sebanyak 12 orang (14 %), dan sebagai PNS 11 orang (12,8 %), dari keseluruhan responden.

e. Intensitas pengaduan masyarakan

Tabel 3.3.5

Deskripsi Responden berdasarkan Intensitas Pengaduan

No.	Intensitas Pengaduaan	Jumlah	Presentase
1	1-2 kali	41	47,7 %
2	3-4 kali	29	33,7 %

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	5-6 kali	7	8,1 %
4	7-8 kali	5	5,8 %
5	Lebih dari 8 kali	4	4,7 %
	Jumlah	86	100 %

Berdasarkan tabel 3.3.5 tersebut diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa Pusat Pelayanan Pengaduaan Masyarakat (P3M), dilihat dari intensitas pengaduannya yang mempunyai intensitas pengaduaan 1-2 kali sebanyak 41 orang (47,7 %), mempunyai intensitas pengaduaan 3-4 kali sebanyak 29 orang (33,7 %), yang mempunyai intensitas pengaduaan 5-6 kali sebanyak 7 orang (8,1 %), mempunyai intensitas pengaduaan 7-8 kali 5 orang (5,8 %), dan mempunyai intensitas pengaduaan lebih dari 8 kali 4 orang (4,7 %), dari keseluruhan responden.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Persiapan Penelitian

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah persiapan penelitian agar tidak terdapat kendala dalam pelaksanaan dilapangan dalam penelitian ini langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Merumuskan maslah yang akan dikaji dan menemukan tujuan akan dicapai dalam penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Melakukan studi kepustakaan untuk menyusun landasan teori dan metode dari konsep serta menyusun hipotesis
c. Mempersiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam rangka pengumpulan data, termasuk menentukan indikator-indikator
d. Menemukan populasi dari daerah yang sesuai dengan tujuan serta landasan teori
e. Pengambilan sampel dari populasi yang telah ditentukan
f. Penelitian yaitu, mulai dari penyebaran sampi mengumpulkan kembali
g. Scoring dan pengumpulan data
h. Analisis data dan membuat laporan

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitiaan angket untuk menggungkap variabel mediasi komunikasi dengan kualitas pelayanan publik . Angket adalah suatu metode untuk mendapatkan dengan daftar yang berisi sejumlah pertanyaan secara tertulis yang dibagikan kepada subyek dengan tujuan untuk mengungkapkan kondisi subyek yang akan diketahui[1].

Angket dipakai dalam pengumpulan data karena :

a. Data yang diungkap oleh angket berupa data *factual* atau yang dianggap fakta dan kebenaranya diketahui subyek

[1] Sutrisno hadi, metode research (Yogyakarta : andi offset,) hlm 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pertanyaan dalam angket berupa pertanyaan langsung terarah kepada informasi mengenai data yang hendak diungkap. Hal ini berkaitan dengan asumsi dasar penggunaan angket yaitu responden merupakan orang yang paling mengetahui tentang dirinya sendiri
c. Satu angket dapat menggungkapkan informasi mengenai banyak hal
d. Data hasil angket tidak perlu lagi diuji. Rehabilitasnya secara psikometris, karena rehabilitas hasil angket terletak pada terpenuhinya asumsi bahwa responden akan menjabwab dengan jujur seperti apa adanya
e. Validitas angket kejelasan tujuan dan lingkup informasi yang hendak diungkap.

Teknik pengumpulan data untuk menggungkap kedua variabel dengan menggunakan angket skala likert diyakini memiliki keunggulan-keunggulan , yaitu :

a. Dalam penyusunan skala , item-item yang tidak jelas menunjukkan hubungan dengan sikap yang teliti
b. Merupakan metode pernyataan sikap yang menggunakan respon subyek dengan dasar penentuaan nilai skala nya tidak diperlukan adanya keterangan , dapat meng hemat waktu, tenaga dan biaya
c. Skala relatif mudah dibuat
d. Realibilitasnya tinggi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Jangka respon yang besar membuat skala likert dapat memberikan keterangan lebih nyata dan jelas tentang pendapat dan sikap yang dimiliki subyek.[2]

Dalam skala likert memiliki opsi jawaban yang oleh peneliti kemudiaan diwujudkan dengan opsi tidak pernah, kadang-kadang, sering dan selalu. Kemudiaan masing-masing jawaban opsi tersebut diberi skor sehingga muncullah sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.4.1

Skala Penskoran

Alternatif Jawaban	Skor Jawaban
Tidak pernah	1
Kadang-kadang	2
Sering	3
Selalu	4

3. Pelaksanaan penelitiaan

Karena subyek penelitiaan ini adalah masyarakat Sidoarjo yang pernah melakukan pengaduaan di P3M, dengan jumlah subyek penelitiaan sebanyak 86 responden yang berdasarkan pada teknik pengambilan sampel secara random sampling. Penelitiaan ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi pernyataan – pernyataan yang dikembangkan berdasarkan pada indikator dari dua variabel bebas

[2] Moh nazir, *metode penelitian* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1999) hlm. 398

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu mediasi komunikasi dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik. Berikut ini indikator – indikator penelitian :

a. Indikator mediasi komunikasi

Tabel 3.5.1

Pemanfaat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Variabel	Indikator variabel	Nomer
Pemanfaatan institusi	Datang langsung ke P3M	1,2
Pemanfaatan media	Pemanfaatan media internet	3,4
	Pemanfaatan media telepon / fax	5,6
Cara kerja	Kecepatan mentransfer data	7,8,9
	Prosedur yang berlaku	10

b. Indikator kualitas pelayanan publik

Tabel 3.5.2

mengenai Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	Indikator variabel	Nomor
Keandalan (realiability)	Ketepatan dan keakuratan isi pesan yang disampaikan	1,2
Cepat tanggap (responsiveness)	Kecepatan memberikan feedback aduan jika pengaduaannya belum dijawab petugas	7,8,9
	Kecepatanan dalam penanganan gangguan dan keterjawaban informasi	10,15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepastian (assurance)	Kepastiaan dalam memberikan respon pengaduan maupun relevansi permintaan informasi	3,6,18
Kepedulian (emphaty)	Perhatiaan pelayanan yang diberikan oleh petugas	11,12
	Kenyamanan pelayanan yang diberikan petugas	13,17
Berwujud (tangiable)	Tampilan situs (homepage)	4,5,

4. Penyajiaan Data

Setelah semua data yang berasal dari instrument/angket penelitiaan telah terkumpul maka, diperoleh data mengenai variabel X (mediasi komunikasi) dan variabel Y (kualitas pelayanan publik) sebagai berikut :

Tabel 3.6

Tabulasi data penelitian

No. Responden	Mediasi Komunikasi	Kualitas Pelayanan Publik
1	29	64
2	34	58
3	35	63
4	31	64
5	30	45
6	23	51
7	24	46
8	26	53
9	26	60
10	23	37
11	25	45
12	30	47
13	28	48
14	34	54
15	29	50
16	28	58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

17	28	60
18	25	61
19	20	62
20	31	62
21	29	62
22	28	54
23	28	65
24	27	60
25	33	46
26	28	52
27	29	49
28	33	52
29	33	56
30	28	38
31	26	40
32	23	45
33	26	49
34	26	53
35	28	50
36	25	60
37	25	56
38	31	57
39	30	60
40	31	64
41	28	43
42	31	49
43	26	53
44	27	56
45	22	54
46	28	62
47	29	64
48	28	61
49	29	59
50	30	62
51	31	51
52	28	54
53	31	68
54	29	64
55	34	58
56	35	63
57	31	64
58	30	45
59	23	51
60	24	46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

61	26	53
62	26	60
63	23	37
64	31	45
65	28	64
66	31	43
67	26	49
68	27	53
69	22	56
70	28	54
71	29	62
72	28	64
73	29	61
74	30	59
75	31	62
76	28	51
77	31	54
78	29	68
79	34	64
80	35	58
81	31	63
82	30	64
83	23	45
84	25	37
85	30	45
86	28	47

Sumber : lampiran 2

5. Teknis Analisis data

Analisis data menjadi hal yang sangat penting, karena untuk membuktikan apakah penelitiaan yang kita laksanakan mempunyai signifikan atau tidak. Dalam penelitiaan ini yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara mediasi komunikasi dengan kualitas pelayanan publik di pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan uji validitas dan relibabilitas terlebih dahulu, yaitu :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujiaan instrument pengumpulan data, validitas dapat dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item.

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas item. validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor item dengan skor total item[3]. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruahan item. Item-item pernyataan yang berkolerasi signifikan dengan sekor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang tealh diungkap. Untuk mengukur validitas digunakan rumus uji validitas bivariate pearson (*product moment correlation)* dan untuk memudahkan perhitungan data menggunakan *computer program SPSS for windows* 16,0 untuk analisis kesahihan butir. Koefisien korelasi item-total dengan *bivariate pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut[4] :

$$rxy = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

[3] Duwi Priyanto, *Mandiri Balajar SPSS (Statistical Product And Service Solution),* (yogyakarta : mediakom,2009) hlm. 17

[4] *Ibid.* hlm 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi *product moment*

x = Skor dari setiap item pertanyaan

y = Skor sub total dari semua item

n = Jumlah dari responden

Untuk menguji koefisien korelasi tersebut maka menggunakan *level of* signignifikan 5%. Jika rhitung>rtabel maka pertanyaan tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach's*.

Alpha Cronbach's memiliki rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_1^{\,2}}\right]$$

Keterangan:

r11 = reliabilitas instrument

$\sigma_1^{\,2}$ = variabel total

$\sum \sigma_b^{\,2}$ = jumlah varian butir

k = banyaknya butir pertanyaan

Uji reliabilitas menggunakan pengujian dengan taraf signifikan 5%. Jika rhitung>rtabel maka dapat dikatakan valid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis Korelasi *Product Moment* ini digunakaan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat P3M terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Apakah koefisien korelasi hasil Analisis Korelasi *Product Moment* tersebut signifikan (dapat digeneralisasikan) atau tidak, maka perlu dibandingkan dengan r tabel[5]. Analisis Korelasi *Product Moment* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$rxy = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

rxy = korelasi antara variabel x dan variabel y

x = variabel pertama

y = variabel kedua

n = jumlah data

d. Uji signifikansi koefisien korelasi sederhana (Uji-t)

Uji signifikansi koefisien korelasi sederhana (Uji-t) ini digunakaan untuk mengetahui keefektifan pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat P3M terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Dengan rumus sebagai berikut :

---

[5] Abdul Muhid, *analisis statistik SPSS for windows : cara praktis melakukan analisis statistic* (Surabaya : Lembaga Penelitian IAIN Sunan Ampel Surabaya,2010) hlm. 82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$t=\frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Uji validitas

Uji kesahihan butir dipengaruhi oleh sikap, persepsi dan motivasi responden dalam memberikan jawaban. Oleh karena itu , maka jawaban yang diberikan tergantung pada apakah dia dapat mengungkapkan pernyataan dengan tepat serta bersedia menjawab dengan baik.

Uji validitas ini dengan cara mengorelasikan masing-masing skor dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruahan item. Pengujian signifikansi menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

Jika r hitung $\geq$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung < r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

a. Pemanfaatan P3M

Berdasarkan penelitian terhadap 86 responden dengan 10 item/instrumen pernyataan, maka didapatkan bahwa ternyata item/instrumen no. 1,2,3,4,5,6,7,8 dinyatakan valid karena r hitung > r tabel. Item/instrumen no. 9,10 dinyatakan tidak valid karena rhitung < r

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tabel. Hasil uji validitas tabel dari variabel Pemanfaatan P3M dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan P3M

No. pernyataan	rhitung	rtabel	Keputusan
1	0,616	0,215	Valid
2	0,271	0,215	Valid
3	0,371	0,215	Valid
4	0,567	0,215	Valid
5	0,491	0,215	Valid
6	0,312	0,215	Valid
7	0,307	0,215	Valid
8	0,314	0,215	Valid
9	0.079	0,215	Tidak Valid
10	0,131	0,215	Tidak Valid

Sumber : Lampiran 3

b. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian terhadap 86 responden dengan 18 item/instrumen pernyataan, maka didapatkan bahwa ternyata semua item/ instrument no.1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 dinyatakan valid karena rhitung > rtabel. Hasil uji validitas tabel dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No. pernyataan	rhitung	rtabel	Keputusan
1	0,565	0,215	Valid
2	0,382	0,215	Valid
3	0,425	0,215	Valid
4	0.730	0,215	Valid
5	0,470	0,215	Valid
6	0,490	0,215	Valid
7	0,402	0,215	Valid
8	0,363	0,215	Valid
9	0,364	0,215	Valid
10	0,561	0,215	Valid
11	0,487	0,215	Valid
12	0,322	0,215	Valid
13	0,474	0,215	Valid
14	0,267	0,215	Valid
15	0,369	0,215	Valid
16	0,404	0,215	Valid
17	0,278	0,215	Valid
18	0,386	0,215	Valid

Sumber : Lampiran 3

2. Uji Relabilitas

Konsep reliabilitas mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap subyek yang sama

diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah.

Tabel 4.3

Koefisien Relabilitas tentang Mediasi Komunikasi

N of cases	N of Items	Alpha
86	8	0,410

Sumber : Lampiran 4

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan melihat nilai Cronbach Alpha (a). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,215 Dalam penelitian ini nilai koefisien Alpha setelah dilakukan uji reliabilitas adalah Alpha = 0,410 > 0.215, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam kuesioner tersebut reliabel.

Tabel 4.4

Tabel Koefisien Relabilitas tentang Kualitas Pelayanan Publik

N of cases	N of Items	Alpha
86	18	0,759

Sumber : Lampiran 4

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* (a). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,215 Dalam penelitian ini nilai koefisien Alpha setelah dilakukan uji reliabilitas adalah Alpha = 0,759 > 0.215, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam kuesioner tersebut reliabel.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi dari uji validitas dan reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa variabel yang tidak valid dan semua variabel yang digunakan dalam penelitian reliabel. Semua variabel tersebut digunakan dalam penelitian lebih lanjut, sebab apabila data yang ada tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut dapat menyebabkan hasil yang bias dalam analisis maka data tetap digunakan dalam analisis. Meskipun banyak buku yang menyatakan bahwa data yang akan dianalisis harus valid dan reliabel.

B. Pengujiaan Hipotesis

1. Product moment pearson

Product moment pearson digunakan mengetahui keeratan hubungan antara variabel mediasi komunikasi dan variabel kualitas pelayanan publik. Dengan taraf signifikansi (galat/p) = 0,05 (5 %). Berikut Hipotesis yang diajukan :

Ho : pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) tidak efektif terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Ha : pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) efektif terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.5 correlations

		mediasi komunikasi	kualitas pelayanan publik
mediasi komunikasi	Pearson Correlation	1	.328**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	86	86
kualitas pelayanan publik	Pearson Correlation	.328**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
a

Pada tabel 4.5 *correlations*, diperoleh harga koefisien korelasi sebesar sebesar 0,328 dengan signifikansi sebesar 0,002. Berdasarkan data tersebut diatas maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya. Jika signifikansi > 0,05, maka Ho diterima. Jika signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak.

Jadi pada kasus ini terlihat bahwa koefesien korelasi adalah 0,328 dengan signifikansi 0,002. Karena signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak, berarti Ha di terima. Artinya pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) efektif terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Apakah koefisien korelasi hasil Analisis Korelasi *Product Moment* tersebut signifikan (dapat digeneralisasikan) atau tidak, maka perlu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dibandingkan dengan r tabel, maka dilakukan pengujiaan jika r hitung > r tabel, maka Ho ditolak. Jika r hitung < r tabel, maka Ho diterima.

Dengan taraf kepercayaan 0,05 (5%), maka dapat diperoleh harga r tabel sebesar 0,215. Ternyata harga r hitung lebih besar dari pada r tabel (0,328>0,215), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) efektif terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Data dan harga koefisien yang diperoleh dalam sampel tersebut dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel diambil atau data tersebut mencerminkan keadaan populasi.

Berdasarkan hasil koefisien korelasi tersebut juga dapat dipahami bahwa korelasinya bersifat positif, artinya semakin efektif pemanfaatan P3M maka akan dibarengi dengan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik pusat oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Dengan memperhatikan harga koefisien korelasi sebesar 0,328, berarti keefektifannya rendah.

2. Uji signifikansi koefisien korelasi sederhana (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui tingkat keefektifan pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan langkah-langkah uji signifikansi korelasi sederhana (Uji-t) sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Menentukan Hipotesis

H0 : Tidak ada efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Ha : ada efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

b. Menentukan Tingkat Signifikansi

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi a= 5% (uji dilakukan 2 sisi karena untuk mengetahui ada atau tidaknya efektivitas yang signifikan, jika 1 sisi digunakan untuk mengetahui hubungan lebih kecil atau lebih besar).

Tingkat signifikansi dalam hal ini berarti kita mengambil resiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesa yang benar sebanyak-banyaknya 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

c. Menentukan t hitung dengan rumus uji-t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = 0,608 (Koefisiens Korelasi Sederhana)

n = 58 (Jumlah Data)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$t = \frac{0{,}328\sqrt{86-2}}{\sqrt{1-0{,}328^2}}$$

$$= \frac{0{,}328\sqrt{84}}{\sqrt{1-0{,}108}}$$

$$= 3{,}182$$

d. Menentukan t tabel

Tabel distribusi T dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-2 atau 86-2= 84. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk T Tabel sebesar 1,989.

e. Kriteria Pengujian

H0 diterima jika –T Tabel ≤ T Hitung ≤ T Tabel

H0 ditolak jika –T Hitung < -T Tabel atau T Hitung > T Tabel

Berdasarkan Probabilitas: jika P value > 0,05, maka H0 diterima dan jika P value < 0,05, maka H0 ditolak

f. Membandingkan t hitung dengan t tabel dan probabilitas

Nilai T Hitung > T Tabel (3,182 > 1,989) dan P value (0,002 < 0,05) maka H0 ditolak, maka Ha diterima. Artinya bahwa ada efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Karena t hitung nilainya positif, berarti keefektifan pemanfaatan P3M bernilai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat efektivitas yang positif dan signifikan antara pemanfaatan P3M terhadap kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini mencari jawaban atau membuktikan secara empiris apakah ada efektifitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap pemanfaatan P3M pada pelayanan jasa, maka kualitas pelayanan publik, merupakan hal yang harus dikelola dengan baik oleh pihak P3M. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat[1]. Kualitas dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas yang baik terlihat dari persepsi masyarakat terhadap suatu jasa. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total akan keunggulan suatu jasa yang berupa informasi.

Hasil penelitian statistik dengan perhitungan koefesien korelasi *product moment pearson* adalah 0,328 dengan signifikansi 0,002. Karena signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak, berarti Ha di terima. Artinya ada efektifitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo

[1] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, (Jogjakarta: Andi Offset, 1997), hlm. 59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan taraf kepercayaan 0,05 (5%), maka dapat diperoleh harga r tabel sebesar 0,215. Ternyata harga r hitung lebih besar dari pada r tabel (0,328>0,215), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya ada efektifitas yang signifikan antara pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) terhadap kualitas pelayanan publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan Uji signifikansi koefisien korelasi sederhana (Uji-t) nilai T Hitung > T Tabel (3,182 > 1,989) dan P value (0,002 < 0,05) maka H0 ditolak, maka Ha diterima. Artinya bahwa ada efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Karena t hitung nilainya positif, berarti keefektifan pemanfaatan P3M bernilai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa variabel pemanfaatan P3M mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan P3M Kabupaten Sidoarjo, maka hipotesis (H_1) terbukti kebenarannya.

Secara teoris, sukses sebuah pelayanan bergantung pada kemampuaan perusahaan mengelolah tiga aspek berikut ; pertama, janji pemerintah mengenai pelayanan yang akan disampaikan kepada masyarakat. Kedua, kemampuan pemerintah untuk membuat karyawan mampu memenui janji tersebut. Ketiga, kemampuan karyawan untuk menyampaikan janji tersebut kepada konsumen. Ketiga aspek ini harus dipenuhi dan tidak bisa lepas satu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sama lain. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari ketiga aspek tersebut yaitu sistim pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (masyarakat).

Selanjutnya Deming mengungkapkan beberapa jurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan meliputi empat, yaitu; pertama, tingkat budaya perusahaan harus dirubah; kedua, inisiatif kualitas harus dimulai dari pimpinan tertinggi; ketiga, komitmen manajemen untuk menyaingi perubahan dan berhubungan dengan praktek sangat dibutuhkan untuk dapat *survive* dan keempat keberhasilan untuk berkompetisi (memenangkan kompetisi)[2].

Pimpinan tidak boleh berdiam diri untuk dapat meraih kualitas yang tinggi. Pencapaian kualiatas dalam organisasi publik sangat ditentukan oleh faktor kepemimpinan. Pimpinan organisasi publik hendaknya mengambil inisiatif untuk melakukan tindakan yang progresif dan inovatif. Kebijakan-kebijakan yang dibuat baik menyangkut proses pelayanan jasa, kepegawaian, teknologi, hendaknya selalu mengacu pada terbentuknya kualitas.

[2] Ambar T Sulistiyani dan Rossidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2003), hlm. 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai mediasi komunikasi dengan kualitas pelayanan publik dipusat pelayanan pengaduaan masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian statistik dengan perhitungan koefesien korelasi *product moment pearson* adalah 0,328 dengan signifikansi 0,002. Karena signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak, berarti Ha di terima. Artinya ada Efektivitas Pemanfaatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik oleh Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Dalam pedoman untuk interprestasi koefisien korelasi nilai korelasi sebesar 0,328 menpunyai korelasi rendah.
2. Berdasarkan Uji signifikansi koefisien korelasi sederhana (Uji-t) nilai T Hitung > T Tabel (3,182 > 1,989) dan P value (0,002 < 0,05) maka H0 ditolak, maka Ha diterima. Artinya bahwa ada efektivitas pemanfaatan pusat pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Karena t hitung nilainya positif, berarti keefektifan pemanfaatan P3M bernilai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Dari hasil penelitian dan uraian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi beberapa pihak, seperti:

1. Bagi masyarakat yang menjadi subyek penelitian hal yang terpenting dalam melakukan pemanfaatn P3M yang menggunakan teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi dapat menjadikan masyarakat sebagai kontrol pemerintah untuk terbentuknya *good governance* dan memperoleh informasi yang ada di pemerintahan.
2. saran yang diajukan oleh peneliti untuk menjadi pertimbangan Pusat Pelayanan Pengaduaan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo adalah pada penelitian ini responden beranggapan pemanfaatan P3M belum dapat memberikan layanan pengaduaan (informasi publik) bermedia sesuai harapan individu atau masyarakat. Hal tersebut terjadi karena lemahnya survey masyarakat tentang kebutuhan informasi yang berkaitan dengan badan publik , tidak dimaksimalkannya pengaduan masyarakan untuk menyusun kebijakan. Oleh karena itu, P3M bersama instansi terkait perlu mengatur sistem pelayanan yang efisien dan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas, maka dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang handal dalam bidang teknologi informasi. Perlu adanya kepemimpinan yang kuat dan inovatif yang tinggi untuk meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah, interopabilitas antarsitus, serta kuantitas dan kualitas *content* informasi yang *up to date*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Saran yang dapat diberikan untuk Fakultas Dakwah atau Program Studi Komunikasi adalah bahwa teknologi komunikasi dan informasi sangat penting untuk kehidupan sehari-hari. Sehingga, Fakultas atau Program Studi diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih tentang bagaimana pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi bermedia yang tepat, khususnya dalam mata kuliah *Public Relations* dan juga mahasiswa dituntut untuk lebih berperan aktif dalam menganalisa kasus maupun turun langsung ke lapangan untuk lebih mengetahui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi bermedia secara tepat.

C. Rekomendasi

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat dikemukakan adalah:

Rekomendasi yang diajukan oleh peneliti untuk menjadi pertimbangan Kepada pihak program studi, masih terbuka penelitian dengan menggunakan pendekatan maupun jenis penelitian yang berbeda untuk mengkaji teori-teori komunikasi yang berlaku dalam disiplin *public relations* dibidang pelayanan masyarakat; serta tentunya akan menghasilkan hasil penelitian yang berbeda dan baik pula.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta : Elex media computindo.

Bungi, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Bungin, Burhan. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Pelaysanan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya* . Jakarta : Kencana.

Hadi, Sutrisno. metode research.Yogyakarta : andi offset

Hexagraha, Agus. 2006. *Sistem Informasi Dalam Berbagai Prespektif.* Bandung : Informatika

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1999. Jakarta : Balai Pustaka

Kasmir. 2005. *Etika Customer Servis*. Yogyakakarta: PT Grafindo Persada.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Mufid, Muhammad, editor oleh Sholehuddin, 2005. *komunikasidan regulasi penyiaran,*.Jakarta : Prenada Media

Muhammad, Arini. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Muhid, Abdul . 2010. *Analisis Statistic SPSS For Windows.* Surabaya : lembaga penelitian IAIN Sunan Ampel

Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Rmaja Rosdakarya

Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia,

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Public.*Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.

Priyanto, Duwi. 2009. *Mandiri Balajar SPSS (Statistical product and service solution),* Yogyakarta : Mediakom

Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Saleh, Akh. Muwafik . 2010. *Public Service Communication.* Malang : UMM Press.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Senjaja, Djuarsa. *Teori Komunikasi*. 1994.Jakarta : Universitas Terbuka.

Singaribun, Masri, 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES

Sulistiyani, Ambar T dan Rossidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publi.*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga. Jogjakarta : Andi Offset

Vivian, John. 2008. *teori komunikasi massa*. Jakarta : kencana

Wahyu Abadi, Totok.2010. Layanan Informasi Publik Berbsis E-Government Untuk Meningkatkan Quality Improvement Pelayanan Publik Di Jawa Timur. Surabaya : FISIP UMSIDA

Warih, Agung. 2010. Strategi meningkatkan peran serta Pusat pelayanan pengaduan masyarakat (p3m) dalam reformasi pelayanan publik Di kabupaten sidoarjo(studi kasus respon aduan masyarakat).

West , Richard dan Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Humanika.

Widjaja, A.W. 2008. *Komunikasi Dan Hubungn Masyarakat* . Jakarta:Bumi Aksara.

Raifudin, Rahmat. 2006. *System Komunikasi Data Mutakhir*. Yogyakarta : Andi

Stephen W Littlejohn A. Foss & Karen A, 2009. *Komunikasi : Theories Of Human Communication* edisi 9. Jakarta : Selemba Humanika.

Edwi Arief Sosiawan, "*Kajian Internet Sebagai Media Komunikasi Interpersonal Dan Massa"* dalam logspot.com/2010/10/model-arus-komunikasi-pada-media.html

http://perpustakaan-online.blogspot.com/2008/04/saluran-komunikasi.html

http://triatmojo.wordpress.com/2007/01/15/konsep-dasar-dalam-memuaskan-pelanggan-pelayanan-publik/

http/p3m-intra.sidoarjo.net/man_DetAduan.asp?ID=02011060001

http/p3m/*Rekapitulasi aduan masyarakat/*

Muhammad Sulthon, *Komunikasi dan Mediasi"* dalam http://wmc-iainws.com/detail_artikel.php?id=12.2008

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id