

## ANALISIS MANAJEMEN KOMUNIKASI DISKOMINFOSTANDI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMKOT BOGOR (STUDI KASUS APLIKASI SI BADRA)

Danil Sabilah<sup>1\*)</sup>, Tiara Puspanidra<sup>2</sup>, Layung Pramesti Martha<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

\*) Surel Korespondensi: [danilsabilah@gmail.com](mailto:danilsabilah@gmail.com)

Kronologi Naskah: diterima 13 Januari 2021; direvisi 5 Maret 2021; diputuskan 19 Maret 2021

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian (DiskominfoStandi) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui program Aplikasi Si Badra. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen komunikasi yang dilakukan terdiri dari empat tahapan, yaitu tahap analisis, perencanaan, implementasi, dan tahap kontrol. Dalam tahapan tersebut DiskominfoStandi kurang mempersiapkan dalam proses pelaksanaan yaitu pelatihan yang dijalankan. Namun sangat baik dalam proses yang lainnya.

**Kata Kunci:** *diskominfostandi; kualitas pelayanan; manajemen komunikasi; pemkot.*

### Abstract

*This study aims to describe how the communication management carried out by DISKOMINFOSTANDI in an effort to improve service quality through the Si Badra Application program. This research is a used of descriptive qualitative research methods. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results showed that the communication management process carried out consisted of four stages, namely the analysis, planning, implementation, and control stages. In this stage DISKOMINFOSTANDI was less prepared in the implementation process, namely the training carried out. But it is very good in the other processes.*

**Keywords:** *communication management; diskominfostandi; service quality; pemkot.*

### Pendahuluan

Pelayanan publik selalu berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau instansi yang berkaitan untuk membantu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini semakin penting karena berhubungan dengan khalayak khususnya masyarakat yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan. Pelayanan publik bisa dilakukan oleh non instansi maupun instansi dalam hal ini instansi

pemerintahan yang selalu berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan merupakan organisasi yang terdepan dalam hal pelayanan publik, memberikan pelayanan kebutuhan dasar maupun pelayanan umum.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor sebagai lembaga negara yang memiliki visi "Komunikasi dan Informatika sebagai media peningkatan sumber daya manusia dan pelayanan prima" merupakan visi yang harus dicapai oleh karyawannya

melihat dari visi DISKOMINFOSTANDI yang fokus terhadap peningkatan pelayanan prima, dengan cara melakukan sebuah terobosan untuk mengelola komunikasi yaitu berupa pembuatan Aplikasi yang diberi nama Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (Si Badra) aplikasi berbasis android ini digunakan secara maksimal untuk menangani segala jenis pengaduan secara *real time* dan *quick response*. Jenis pengaduan yang bisa disampaikan mulai dari layanan publik, infrastruktur serta hal-hal yang bersifat kegawatdaruratan seperti kebakaran, bencana, kriminalitas dan lainnya. Dengan hadirnya aplikasi ini diharapkan kualitas pelayanan pemerintah kota Bogor terhadap masyarakat semakin baik. Sebelum *launching* DISKOMINFOSTANDI melakukan sosialisasi aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (Si Badra) kepada masyarakat kota Bogor namun tidak hanya kepada masyarakat sosialisasi juga diberikan kepada Organisasi Perangkat Daerah Dinas/Badan (OPD) di kota Bogor, untuk itu penulis memilih bagaimana proses manajemen komunikasi DISKOMINFOSTANDI dalam menyosialisasikan terhadap OPD sebagai fokus penelitian ini.

Pemerintahan di era globalisasi diharapkan lebih peka terhadap permasalahan yang dihadapi publik terutama kota-kota yang memiliki laju pertumbuhan kota yang tinggi salah satunya kota Bogor. Kota Bogor adalah kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini berada 59 km<sup>2</sup> samping selatan Jakarta, serta wilayahnya berada ditengah-tengah lokasi kabupaten Bogor. Dulu luasnya hanya 21,56 km<sup>2</sup> tetapi saat ini sudah berkembang jadi

118,50 km<sup>2</sup>. Tingkat kepadatan di kota Bogor memiliki kepadatan yang tinggi, rata-rata laju pertumbuhannya 1,53 persen dan jumlah penduduknya mencapai 1.081.009 jiwa (2017). Alasan dipilihnya kota Bogor sebagai tempat penelitian karena Bogor memiliki pertumbuhan dan aktivitas yang tinggi, tidak hanya itu sering kali Bogor memiliki masalah bencana alam yang sering dihadapi seperti banjir, longsor, dan yang sering terjadi yaitu bencana pohon tubang yang mengakibatkan terkendalanya aktivitas yang dilakukan masyarakat kota Bogor maka dari itu sesuai yang diamanatkan dalam peraturan walikota Bogor no 11 tahun 2019 perlunya kualitas pelayanan dan peningkatan penanganan pengaduan masyarakat dengan baik yang mesti dijalankan. Melalui aplikasi Si Badra tidak ada lagi kata lambat dalam urusan pelayanan dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Kini masyarakat berharap kecepatan dan ketepatan dalam urusan yang berhubungan dengan pelayanan pemerintahan menjadi lebih baik.

Berdasarkan gambaran di atas maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Manajemen Komunikasi DISKOMINFOSTANDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kota Bogor”.

Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Manajemen Komunikasi DISKOMINFOSTANDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kota Bogor?

Berangkat dari rumusan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui manajemen komunikasi DISKOMINFOSTANDI

dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kota bogor.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Competence*, (5) *Courtesy*, (6) *Credibility*, (7) *Feel secure*, (8) *Acces*, (9) *Communication*, (10) *Understanding the costumer*” Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan *pelayanan* yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi

yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
  - a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b. *Credibility* (kredibilitas), *perlunya* jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, dan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai

moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin ilmu yang ditekuni.

Terdapat dua jenis informan penelitian meliputi informan kunci dan informan biasa. Informan kunci pada penelitian ini berjumlah tiga orang, karena informan kunci ini mengetahui kegiatan yang dilaksanakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (DISKOMINFOSTANDI) Kota Bogor kepada organisasi perangkat daerah. Sedangkan informan biasa berjumlah dua orang. Berdasarkan data yang diperoleh, berikut adalah

tabel informan kunci pada penelitian ini.

**Tabel 1. Informan kunci**

Nama	Jabatan	Alasan
Netty Herawati, S.Kom	Seksi Pengelolaan Komunikasi dan Publik	Informan kunci ini merupakan seorang perancang dan pengembang aplikasi Si Badra yang mengetahui secara menyeluruh dari program DISKOMINFOSTANDI
Andi Aslamiah Achmad, S.E.,M.Si	Bidang Komunikasi dan Informas Publik	Informan kunci ini merupakan koordinator utama dan pengembang aplikasi Si Badra

**Tabel 2. Informan Penelitian**

Nama	Jabatan	Alasan
Lela	DISPERMU KIM Kota Bogor	Informan ini merupakan hal yang diperlukan dikarenakan untuk mengetahui proses manajemen komunikasi DISKOMINFOSTANDI
Trian	Pegguna aplikasi Si Badra (Masyarakat kota bogor)	Informan ini merupakan hal yang diperlukan dikarenakan untuk mengetahui hasil proses manajemen komunikasi DISKOMINFOSTANDI
Dina Detriana	Pegguna aplikasi Si Badra (Masyarakat kota bogor)	Informan ini merupakan hal yang diperlukan dikarenakan untuk mengetahui hasil proses manajemen komunikasi DISKOMINFOSTANDI

Objek penelitian adalah isu, problem atau permasalahan yang dibahas, dikaji, diteliti dalam riset sosial. Objek pada penelitian ini adalah aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (Si Badra) dan aktivitas pengelolaan manajemen komunikasi DISKOMINFOSTANDI Kota Bogor kepada organisasi perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan

pemerintah kota Bogor. Penelitian ini berlangsung selama tiga bulan.

Data yang diperoleh berasal dari dua sumber, yaitu:

1. Data primer, data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari hasil dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu atas dasar apa yang ingin kita ketahui tentang instansi yang mewakili *Key informan* dalam penelitian ini adalah Netty Herawati, S.Kom sebagai anggota seksi pengelolaan komunikasi dan publik, Andi Aslamiah Achmad, S.E.,M.Si sebagai kepala bidang komunikasi dan informasi publik.
2. Data sekunder, data yang didapat melalui data pendukung dengan mencari dan menggali informasi melalui studi literatur, jurnal ilmiah, kepustakaan, arsip-arsip dokumen yang memiliki relevansi kuat mengenai masalah yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah Deni Surya Senjaya sebagai kepala bagian pelayanan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Bogor, dan Gunawan sebagai Kepala Bagian PLN kota Bogor.

Menurut Moleong (2011) Proses analisis data terdiri dari tiga tahap, yaitu diawali dengan reduksi data, kemudian penyajian data dan terakhir penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan langkah-langkah penelitian sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Memfokuskan pada hal-hal pokok dalam penelitian yang memiliki data relevansi yang kuat terhadap masalah yang diteliti. Artinya, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mudah diteliti dalam mendapatkan data.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

Pemeriksaan keabsahan data yang peneliti gunakan berdasarkan/teknik yang dikemukakan oleh Moleong (2011), yaitu, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam peneliti ini adalah triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hal pengamatan dengan hal wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hal wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Analisis Manajemen Komunikasi DISKOMINFOSTANDI**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam melakukan penelitian di Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor. Dinas tersebut merupakan wadah sebuah informasi di lingkungan pemerintah kota Bogor, memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor maka dari itu tugas yang harus dijalankan selalu berkaitan dengan pelayanan publik untuk membantu pemerintah kota Bogor dalam menjalankan tugas pokoknya. Peran pemerintah dalam melayani masyarakat sangatlah dibutuhkan kehadirannya, maka semakin banyak masalah yang ada di masyarakat pemerintah wajib hadir dan memberikan pelayanan terbaiknya. Maka dari itu, pemerintah kota Bogor menunjuk Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor untuk bisa membantu pemerintah menyusun strategi agar sistem pelayanan publik bisa lebih cepat baik sehingga dapat memberikan kesan bahwa pemerintah hadir ketika ada masalah yang terjadi di masyarakat kota Bogor. Karena itu Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor selaku pelaksana menghadirkan aplikasi Si Badra dalam menunjang peran pemerintah kota Bogor atas masalah yang dihadapi di masyarakat. Kehadirannya aplikasi ini cukup baik dalam hal manajemen komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor. Dilihat dari layanan yang dihadirkan oleh aplikasi

Si Badra memiliki integrasi antara dinas-dinas pelayanan publik kota Bogor yang mengharuskan melakukan manajemen komunikasi antar organisasi.

Saat ini, banyak instansi pemerintahan daerah dan perusahaan yang ada di Indonesia mengembangkan aplikasi aduan seperti Si Badra yang dimiliki kota Bogor. Banyaknya aplikasi seperti Si Badra yang ditawarkan oleh perusahaan namun tidak membuat Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor menjalin kerja sama dengan pihak mana pun dikarenakan nilainya sangat tinggi dalam hal ini Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Bogor berinisiatif membuat dan mengembangkannya sendiri tanpa melibatkan pihak perusahaan manapun.

### ***Planning* (Perencanaan)**

*Planning* merupakan perencanaan awal yang dapat dipersatukan dari kesamaan pandangan, sikap, dan tindakan dalam pelaksanaan di lapangan. *Planning* dilakukan sebelum kegiatan dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa unsur, seperti komunikator, pesan, media, khalayak dan efek. *Planning* merupakan persiapan awal dibentuknya aplikasi Si Badra persiapannya meliputi beberapa serangkaian yang harus di persiapkan. Perencanaannya dimulai ketika tahun 2017 di mana sudah terdapat layanan pengaduan sebelum munculnya Si Badra. Perencanaan dilakukan oleh DISKOMINFOSTANDI itu sendiri yang bertujuan menyempurnakan sistem yang memiliki kekurangan dan mencari sistem yang lebih baik dari sistem yang sebelumnya sudah

muncul. proses perencanaan yang mendefinisikan tujuan DISKOMINFOSTANDI sangat baik, mulai dari dibentuknya aplikasi Si Badra sampai apa yang ingin dicapai oleh aplikasi ini, dari segi rencana jangka panjang peneliti menemukan bahwa ke depannya aplikasi ini akan dikembangkan dengan aplikasi-aplikasi yang sudah ada dan diintegrasikan melalui satu aplikasi ini. Sedangkan dari jangka menengah program aplikasi Si Badra ini perencanaan juga cukup bagus dari rencana jangka awal yaitu, menghadirkan aplikasi ini untuk pengguna berbasis android di jangka menengahnya aplikasi ini mulai merambah ke penggunaan IOS.

#### **Organizing (Pengorganisasian)**

*Organizing* merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan penyiaran, sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya. Adapun penyusunan organisasi yaitu pengelompokan kegiatan kerja konkret dan tugas sesuai dengan lingkup pekerjaan dan pembagian tugas mencapai tujuan diatur. Baik-buruknya struktur organisasi diatur dari berbagai hubungan, baik hubungan fungsional, manajer maupun staf. *organizing* di sini adalah pengelompokan kerja konkret dan sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan agar proses bisa lebih cepat dan mudah dipahami oleh tiap-tiap organisasi dan memiliki ketetapan tersendiri. *organizing* yang dilakukan DISKOMINFOSTANDI dalam program aplikasi Si Badra ini tidak melewatkan unsur pengorganisasian karena mempunyai prosedur dalam mengelompokkan penugasan kepada anggotanya. pengorganisasian di

DISKOMINFOSTANDI kota Bogor berlangsung baik, dilihat dari proses pengorganisasiannya, menentukan pembagian tugas untuk mencapai tujuan yang sudah diatur, dan penyusunan pengelompokan kegiatan kerja konkret sesuai dengan lingkup pekerjaannya. Proses ini tidak mengalami kendala, itu karena adanya peraturan walikota dan mengikuti SOP dari KEMPANRB yang memudahkan proses pengorganisasian.

#### **Actuating (Pelaksanaan)**

Pelaksanaan adalah pembangkitan dan mendorong semua personel organisasi agar berusaha untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Pelaksanaan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari perencanaan, dari rencana yang sudah disusun secara matang terperinci. dalam pengimplementasiannya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap Pelaksanaan manajemen komunikasi di DISKOMINFOSTANDI dalam program Aplikasi Si Badra berjalan baik dalam proses penyampaian pesan dan arahan yang diberikan jelas. Artinya pelaksanaan yang dijalankan oleh DISKOMINFOSTADI baik karena mengikuti aturan yang telah berlaku untuk melaksanakan program aplikasi Si Badra, ditunjang dengan kesiapan aplikasinya dan sistemnya sebelum melakukan pelaksanaan itu. Setelah kesiapan sistem pihak penyelenggara melakukan pelatihan kepada 2 orang perwakilan untuk dijadikan admin OPD. Tahapan pelaksanaan Si Badra cukup baik dilihat dari kesiapan dalam melaksanakannya yaitu dari perencanaan dan

pengorganisasiannya pelaksanaan amat sangat diperhatikan mulai dari menyiapkan sistem dan program aplikasi Si Badra yang berbasis *smartphone* ada pun yang disiapkan yaitu programnya yang mempunyai prosedur yang baik dalam menanggapi setiap aduan yang nantinya akan masuk di aplikasi Si Badra. Namun dalam tahap pelaksanaan ada beberapa kekurangan yaitu waktu, pelaksanaan sosialisasi ke tiap OPD dan waktu untuk melakukan pelatihan untuk tiap OPD yang menjadi admin itu cukup singkat bahkan di lapangan peneliti menemukan bahwa dalam memberikan pelatihan itu hanya dijalankan hanya sekali. Peneliti juga mengamati bahwa pihak DISKOMINFOSTANDI berusaha keras dalam menyiasati waktu yang terbatas, dengan ikut masuk ke pertemuan masing-masing OPD untuk melakukan sosialisasi.

### **Controlling (Pengawasan)**

Pengawasan adalah proses penetapan ukuran kerja dan pengambilan tindakan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Tujuan pengawasan adalah menghindari penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang hendak dicapai (Abidin, 2015). *Controlling* atau lebih sering disebut sebagai evaluasi yang dilaksanakan setelah acara atau kegiatan yang masih berlangsung. *Controlling* sendiri merupakan cara untuk mengetahui apakah semua diterapkan dari *planning*, *organizing* dan *actuating* berjalan sesuai dengan rencana sebelumnya. pengawasan yang dijalankan oleh pihak DISKOMINFOSTADI peneliti melihat pengawasannya sangat diperhatikan dari segi anggaran dan

bagaimana program aplikasi Si Badra ini berjalan, pengawasan yang dijalankan juga mempunyai dua mekanisme yaitu dilakukan oleh pihak DISKOMINFOSTANDI dan dibantu oleh inspektorat dalam melakukan pengawasan jadi tidak ada penyalahgunaan dan penyelewengan wewenang yang diberikan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan memenuhi harapan. Kualitas juga dihubungkan dengan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Adapun kualitas pelayanan ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Competence*, (5) *Courtesy*, (6) *Credibility*, (7) *Feel secure*, (8) *Acces*, (9) *Communication*, (10) *Understanding the costumer*” Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) namun di penelitian ini, dari 5 dimensi hanya 3 yang mencangkup sesuai dengan penelitian sebagai berikut:

### **Tangibles (bukti langsung)**

*Tangibles* (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya



kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Tampilan yang dihadirkan oleh DISKOMINFOSTANDI dalam aplikasi Si Badra cukup bagus serta memberikan kesan bukti langsung karena aplikasi ini juga memudahkan penggunanya melakukan aduan melalui aplikasi ini:

#### **Reliability (kehandalan)**

*Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Kehandalan dalam aplikasi Si Badra menunjukkan aspek ketepatan waktu setelah pengguna melakukan aduan, *feedback* yang di berikan mendapatkan tanggapan dengan cepat oleh admin.

#### **Responsiveness (ketanggapan)**

*Responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan yang diberikan oleh aplikasi Si Badra ini memberikan dampak yang signifikan bagi pelayanan pemerintah kota Bogor.

#### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan temuan dan tujuan, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Tahap perencanaan yang dilakukan DISKOMINFOSTANDI memulai dari perencanaan dengan sangat baik, memulai dari tahap perencanaan di mana pihak DISKOMINFOSTANDI menentukan skala prioritas, arah serta tujuan yang ingin dicapai dan menyusun rencana kerja operasionalnya. Pengorganisasian yang dilakukan DISKOMINFOSTANDI dalam menetapkan, menggolongkan dan mengatur berbagai macam kegiatan serta menetapkan tugas-tugas pokok dan wewenang dalam mencapai tujuan berjalan dengan baik. Pengorganisasiannya dibantu dengan adanya peraturan KEMENPANRB ini memudahkan dalam menetapkan tugas-tugas pokok dan wewenangnya. Pelaksanaan program DISKOMINFOSTANDI mulai dari sebuah perencanaan yang disusun dengan matang dan terperinci. Dalam pengimplementasiannya berjalan dengan baik, karena dilakukan setelah perencanaannya yang sudah siap ditunjang kesiapan program yang akan digunakan juga. Pengawasan adalah tahap akhir, dalam tahap ini pengawasan diperlukan untuk memonitor dan mengawasi jalanya program aplikasi. Tidak hanya itu pengawasan juga untuk mengendalikan jalannya pelaksanaan program DISKOMINFOSTANDI. Dalam melakukan pengawasan DISKOMINFOSTANDI tidak sendirian dalam mengawasi jalanya program aplikasi Si Badra adapun dari pihak admin yang mengawasi ini sesuai dengan peraturan KEMENPANRB.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut

merupakan saran untuk DISKOMINFOSTANDI kota Bogor dalam tahap pelaksanaan ada beberapa kekurangan yaitu waktu, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan ke tiap OPD dan waktu untuk melakukan pelatihan untuk tiap OPD yang menjadi admin itu cukup singkat bahkan di lapangan peneliti menemukan bahwa dalam memberikan pelatihan itu hanya dijalankan hanya sekali. Maka berikut saran yang peneliti sampaikan berdasarkan hasil dari penelitian ini yakni :

1. Menambah waktu sosialisasi menjadi 3 kali per bulan.
2. Sosialisasi dilakukan di satu tempat yang terpusat
3. Menambah pelatihan admin dari hanya sekali menjadi 3 kali

### Referensi

- Abidin, Yusuf Zainal. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Makunegara, Anwar Prabu A.A. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosada
- Mashun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Edisi pertama*. Yogyakarta: BPF
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong , L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi*

*Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Terry, George. (2013). *Principles of Management*. Jakarta: Bumi Aksara