

INTEGRASI LAYANAN PENGADUAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN FAST RESPONSIF BERBASIS PADA RANCANGAN APLIKASI PENGADUAN INTERAKTIF TERPADU (PINTAR) MALANG

INTEGRATION OF PUBLIC COMPLAINT SERVICES IN REALIZING FAST RESPONSIVE BASED ON THE DESIGN OF AN INTEGRATED INTERACTIVE (SMART) COMPLAINT APPLICATION IN MALANG

Rolisa Isvianti¹, Hayat², Hirshi Anadza³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang
rolisaisvianti001@gmail.com¹, Hayat.150318@gmail.com², hirshi.anadza@gmail.com³

ABSTRACT

This article proposes the concept of integrating a one-stop web-based public complaint service in the city government of Malang by utilizing the Smart application (Integrated Interactive Complaints). The aim of this application is to enhance the government's responsiveness, transparency, and accountability in addressing public complaints. The article employs a literature review method to explore relevant theories and studies concerning public complaint services systematically. It also outlines the background, objectives, components, and benefits of the Smart application. The article concludes that the Smart application could serve as a solution to tackle the existing issues within current public complaint services.

Keywords: Public Complaints, Fast Responsive, PINTAR Application

ABSTRAK

Artikel ini menawarkan konsep integrasi layanan pengaduan publik satu pintu berbasis web pada pemerintah kota Malang dengan menggunakan aplikasi Pintar (Pengaduan Interaktif Terpadu). Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani aduan masyarakat. Artikel ini menggunakan metode pustaka dengan sistemik literatur review untuk mengkaji teori-teori dan studi-studi terkait tentang layanan pengaduan publik. Artikel ini juga menguraikan latar belakang, tujuan, komponen, dan manfaat dari aplikasi Pintar. Artikel ini menyimpulkan bahwa aplikasi Pintar dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam layanan pengaduan publik saat ini.

Kata Kunci: Pengaduan Publik, Fast Responsif, Aplikasi PINTAR.

PENDAHULUAN

Layanan pengaduan publik merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah. Cara pemerintah memberikan pelayanan publik mencerminkan sistem pemerintahan yang bersih dan baik (clean and good governance). Itu artinya, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan garda terdepan bagi citra suatu bangsa, karena tugas utama pemerintah adalah menyelenggarakan, memberikan atau menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa hakekat pelayanan publik adalah

pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Creswell, 2016). Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Namun, layanan pengaduan publik yang ada saat ini masih memiliki banyak kendala, seperti lambatnya respon, kurangnya transparansi, rendahnya akuntabilitas, dan tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Setiap dinas pemerintahan menangani sebagian keluhan dengan koordinasi yang buruk. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, bahkan bisa

terjadi pengaduan tidak ditangani oleh satu organisasi karena pengaduan tersebut bukan kewenangannya. Hal ini tentu saja menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu kota yang memiliki layanan pengaduan publik adalah kota Malang. Kota Malang memiliki aplikasi web bernama Sambat Online Malang yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan, saran, atau kritik kepada pemerintah kota. Sambat Online adalah sistem berbasis situs web yang dapat diakses oleh pengguna jasa layanan selama terhubung dengan jaringan internet (Ilham, dkk, 2022:2).

Namun, aplikasi ini belum efektif dalam menangani aduan masyarakat. Berdasarkan data yang ada, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi ini, antara lain: (1) Aduan masyarakat tidak terespon dengan baik. Dari 1000 aduan yang masuk, hanya 200 yang ditangani oleh pemerintah kota; (2) Proses penanganan aduan tidak jelas. Tidak diketahui apakah aduan hanya dijawab secara online atau ditindaklanjuti secara langsung oleh pihak terkait; (3) Tidak ada SOP yang baku untuk menangani aduan masyarakat. Setiap dinas memiliki cara yang berbeda dalam menanggapi aduan Masyarakat; (4) Tidak ada standar yang bagus untuk mengukur kualitas layanan pengaduan publik; dan (5) Tidak ada indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan publik.

Oleh karena itu, artikel ini menawarkan konsep integrasi layanan pengaduan publik satu pintu berbasis web pada pemerintah kota Malang dengan menggunakan aplikasi Pintar Malang. Aplikasi ini merupakan singkatan dari Pengaduan Interaktif Terpadu (Pintar), yang menggabungkan lima dinas yang paling sering menerima aduan masyarakat, yaitu Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan, Dinas Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas

Komunikasi dan Informatika. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani aduan masyarakat (Ishaq, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan konsep aplikasi Pintar sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam layanan pengaduan publik saat ini. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pemerintah kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pustaka dengan Sistemik Literatur Review (SLR). Sistemik literatur review adalah suatu proses yang sistematis dan transparan dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengintegrasikan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan topik penelitian (Tranfield et al., 2003). Sistemik literatur review dapat membantu peneliti untuk menemukan perbedaan dan kesamaan antara artikel yang ditulis dan artikel lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam sistemik literatur review adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana konsep integrasi layanan pengaduan publik satu pintu berbasis web pada pemerintah kota Malang dengan menggunakan aplikasi Pintar?
2. Menentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang harus dipenuhi oleh artikel yang akan dimasukkan dalam sistemik literatur review, sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria yang menyebabkan artikel tersebut tidak dimasukkan. Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
 - a. Artikel berbahasa Indonesia atau Inggris.

- b. Artikel berisi tentang layanan pengaduan publik, integrasi layanan publik, atau aplikasi web untuk layanan publik.
- c. Artikel dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, konferensi ilmiah, atau tesis/disertasi.
- d. Artikel dipublikasikan dalam rentang waktu 10 tahun terakhir (2013-2023). Kriteria eksklusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
 - a. Artikel tidak relevan dengan topik penelitian.
 - b. Artikel tidak dapat diakses secara online atau berbayar.
 - c. Artikel memiliki kualitas yang rendah atau tidak dapat dipercaya.
3. Melakukan pencarian artikel. Pencarian artikel dilakukan dengan menggunakan mesin pencari online, seperti Google Scholar, Scopus, ProQuest, atau EBSCO. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel adalah: layanan pengaduan publik, integrasi layanan publik, aplikasi web untuk layanan publik, dan kombinasi dari kata kunci tersebut. Pencarian artikel juga dilakukan dengan menggunakan teknik snowballing, yaitu dengan melihat daftar pustaka dari artikel yang sudah ditemukan untuk mencari artikel lain yang relevan.
4. Menyaring artikel. Artikel yang ditemukan dari pencarian online dan snowballing kemudian disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Artikel yang memenuhi kriteria inklusi akan dimasukkan dalam sistemik literatur review, sedangkan artikel yang tidak memenuhi kriteria eksklusi akan dikeluarkan. Proses penyaringan artikel dapat dilakukan dengan menggunakan alat bantu seperti End Note, Mendeley, atau Zotero.
5. Mengevaluasi artikel. Artikel yang telah disaring kemudian dievaluasi berdasarkan kualitas dan relevansinya dengan topik penelitian. Evaluasi artikel dapat dilakukan dengan menggunakan

alat bantu seperti Critical Appraisal Skills Programme (CASP) Checklist, Joanna Briggs Institute (JBI) Critical Appraisal Tools, atau Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) Checklist. Evaluasi artikel bertujuan untuk menilai kekuatan dan kelemahan dari artikel tersebut, serta untuk mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang ada dalam topik penelitian.

6. Mengintegrasikan artikel. Artikel yang telah dievaluasi kemudian diintegrasikan dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram. Integrasi artikel bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian, serta untuk menggambarkan gambaran umum dari topik penelitian. Integrasi artikel juga dapat digunakan untuk mengembangkan kerangka konseptual, hipotesis, atau rekomendasi untuk penelitian selanjutnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Literature Review

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Yang pertama, M. Naufal Ilham (2022) Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan judul "Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam Pelayanan. Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu". Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR telah berjalan sebagaimana mestinya sesuai fungsinya sebagai wadah pengaduan untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari karena jumlah laporan masuk yang bersifat pengaduan lebih banyak dibandingkan laporan jenis lainnya. Hanya saja pada pelaksanaannya layanan Aplikasi LAPOR ini berjalan tidak efektif hal tersebut dikarenakan kurangnya kegiatan sosialisasi yang seharusnya rutin untuk dilakukan setiap tahun. Kemudian laporan yang selesai ditangani hingga tuntas hanya sedikit dibandingkan dengan laporan yang masuk dan waktu penyelesaian laporan

lebih banyak yang tidak tepat waktu. Kedua, Alfian Jayyidan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2022) dengan judul "Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul".

Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya yakni kurangnya komitmen dari beberapa OPD dan sosialisasi yang masih kurang. Ketiga, lan Alfian Ishaq Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2022) dengan judul "Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul". Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan LAPOR masih ditemukan banyak kendala dalam penerapannya, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan Aplikasi atau Website LAPOR belum dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone, terbatasnya anggaran untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi ataupun kegiatan pelatihan, kualitas aparatur yaitu Admin pengelola LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi masih lambat dalam menangani setiap aduan masyarakat, kecepatan sistem jaringan pada Aplikasi LAPOR (Laila, 2022).

Konsep Aplikasi Pintar

Aplikasi Pintar adalah aplikasi web yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan, saran, atau kritik kepada pemerintah kota Malang. Aplikasi ini mengintegrasikan lima dinas

masyarakat, yaitu Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Aplikasi ini memiliki beberapa komponen utama, yaitu:

1. **Formulir pengaduan.** Formulir pengaduan adalah halaman web yang dapat diisi oleh masyarakat untuk mengirimkan aduan mereka. Formulir pengaduan meminta informasi-informasi penting, seperti identitas pengirim, jenis aduan, lokasi aduan, deskripsi aduan, dan bukti aduan (foto, video, atau dokumen). Formulir pengaduan juga memungkinkan pengirim untuk memilih dinas yang dituju, atau membiarkan aplikasi untuk menentukan dinas yang sesuai secara otomatis berdasarkan jenis aduan.
2. **Dashboard pengaduan.** Dashboard pengaduan adalah halaman web yang dapat diakses oleh pemerintah kota untuk melihat dan menangani aduan yang masuk. Dashboard pengaduan menampilkan informasi-informasi penting, seperti nomor aduan, tanggal aduan, status aduan, dinas yang dituju, dan tindakan yang dilakukan. Dashboard pengaduan juga memungkinkan pemerintah kota untuk mengubah status aduan, memberikan tanggapan, atau meneruskan aduan ke dinas lain jika diperlukan.
3. **Notifikasi pengaduan.** Notifikasi pengaduan adalah fitur yang mengirimkan pesan singkat kepada pengirim dan pemerintah kota setiap kali ada perubahan status atau tanggapan terhadap aduan. Notifikasi pengaduan dapat dikirimkan melalui email, SMS, atau aplikasi pesan instan, tergantung pada preferensi pengguna. Notifikasi pengaduan bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi antara pengirim dan pemerintah kota.
4. **Laporan pengaduan.** Laporan pengaduan adalah fitur yang menghasilkan laporan berkala tentang

kinerja layanan pengaduan publik. Laporan pengaduan berisi data-data statistik, seperti jumlah aduan yang masuk, jumlah aduan yang ditangani, jumlah aduan yang belum ditangani, rata-rata waktu penanganan aduan, tingkat kepuasan masyarakat, dan sebagainya. Laporan pengaduan dapat diunduh dalam format PDF, Excel, atau Word, dan dapat digunakan oleh pemerintah kota untuk melakukan evaluasi dan perbaikan.

Manfaat Aplikasi Pintar

Aplikasi Pintar Malang, sebagai konsep integrasi layanan pengaduan publik satu pintu berbasis web, membawa sejumlah manfaat signifikan bagi masyarakat dan pemerintah kota. Dalam artikel ini, kita akan mengeksplorasi manfaat Aplikasi Pintar secara mendalam.

1. **Peningkatan Responsivitas Pemerintah:** Aplikasi Pintar memungkinkan pemerintah kota Malang untuk merespons aduan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya formulir pengaduan yang terstruktur dan dashboard pengaduan yang terpusat, pemerintah dapat dengan cepat mengidentifikasi, memprioritaskan, dan menangani aduan dengan lebih baik. Hal ini berpotensi mengurangi waktu tanggapan terhadap aduan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
2. **Transparansi yang Ditingkatkan:** Aplikasi Pintar menyediakan transparansi dalam penanganan aduan dengan memungkinkan masyarakat dan pemerintah mengakses dashboard pengaduan. Masyarakat dapat melihat status aduan mereka, tanggapan yang diberikan, dan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah. Hal ini menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

3. **Akuntabilitas Pemerintah yang Lebih Tinggi:** Dengan adanya aplikasi Pintar, proses penanganan aduan dapat dipantau secara lebih ketat, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap kualitas layanan publik. Laporan pengaduan yang dihasilkan oleh aplikasi dapat menjadi alat evaluasi yang efektif bagi pemerintah kota Malang. Peningkatan akuntabilitas ini dapat menciptakan insentif bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik.
4. **Keterpaduan Layanan Publik:** Integrasi lima dinas utama dalam Aplikasi Pintar menciptakan keterpaduan dalam penanganan aduan masyarakat. Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat berkolaborasi secara lebih efektif. Hal ini mengurangi duplikasi penanganan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman layanan publik yang lebih konsisten kepada masyarakat.
5. **Kemudahan Akses Masyarakat:** Aplikasi Pintar memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan, saran, atau kritik. Dengan formulir pengaduan yang mudah diisi dan dapat diakses secara online, masyarakat tidak perlu menghadiri kantor-kantor pemerintah secara langsung. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan masyarakat, tetapi juga meningkatkan partisipasi dalam pengawasan kinerja pemerintah.
6. **Peningkatan Kualitas Layanan Publik:** Dengan adanya Aplikasi Pintar, pemerintah kota Malang dapat menerima umpan balik langsung dari masyarakat melalui aduan yang disampaikan. Hal ini membantu pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan menanggapi aduan dan saran secara proaktif, pemerintah dapat melakukan perbaikan dan inovasi dalam

layanan publik, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

7. Efisiensi Penanganan Aduan: Aplikasi Pintar membantu dalam meningkatkan efisiensi penanganan aduan dengan memberikan dashboard yang terpusat. Pemerintah dapat dengan mudah melacak aduan yang masuk, mengelompokkannya berdasarkan prioritas atau jenis, dan menetapkan tindakan yang diperlukan. Hal ini mengurangi potensi kehilangan atau kelalaian dalam menanggapi aduan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.
8. Peningkatan Pengukuran Kinerja: Dengan laporan pengaduan yang dihasilkan oleh aplikasi, pemerintah dapat melakukan pengukuran kinerja yang lebih akurat. Data statistik, seperti jumlah aduan yang masuk, waktu penanganan rata-rata, dan tingkat kepuasan masyarakat, dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas layanan pengaduan publik. Ini memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan.
9. Pengukuran Kepuasan Masyarakat: Aplikasi Pintar dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan publik. Notifikasi pengaduan yang memberi tahu masyarakat tentang langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, serta laporan pengaduan yang mencakup tingkat kepuasan, membantu dalam memahami sejauh mana masyarakat puas dengan respon pemerintah. Hal ini menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kepuasan masyarakat.
10. Pengembangan Konsep Smart City: Aplikasi Pintar merupakan langkah menuju pengembangan konsep smart city. Dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik, pemerintah kota Malang dapat menciptakan lingkungan perkotaan yang cerdas dan berinovasi. Hal ini

menciptakan landasan untuk transformasi digital yang lebih luas dalam administrasi publik.

Efektivitas Aplikasi Pintar dalam Peningkatan Layanan Pengaduan Publik

Aplikasi Pintar Malang, sebagai konsep integrasi layanan pengaduan publik satu pintu berbasis web, dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan responsivitas pemerintah terhadap aduan masyarakat (Jayyidan, 2022). Dalam eksplorasi efektivitas Aplikasi Pintar ini, kita akan membahas aspek-aspek kunci yang memperkuat kinerja aplikasi ini.

1. Desain User-Friendly: Efektivitas Aplikasi Pintar dimulai dari desain user-friendly yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan. Formulir pengaduan yang terstruktur dan intuitif meminimalkan hambatan bagi pengguna awam, menghasilkan partisipasi yang lebih besar dalam penggunaan aplikasi. Desain yang ramah pengguna juga dapat meningkatkan akurasi informasi yang disampaikan oleh pengguna.
2. Responsivitas yang Cepat: Aplikasi Pintar menawarkan responsivitas yang cepat terhadap aduan yang masuk. Fitur notifikasi pengaduan memberikan pembaruan waktu nyata kepada pengirim aduan dan pemerintah kota Malang. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa aduan dapat ditangani dengan segera, mengurangi waktu respons secara signifikan.
3. Integrasi Dinas-Dinas Terkait: Efektivitas Aplikasi Pintar terletak pada integrasi lima dinas yang paling sering menerima aduan masyarakat. Dengan keterpaduan layanan publik ini, pemerintah kota Malang dapat secara efisien menangani aduan tanpa duplikasi penanganan. Ini membuka peluang kerjasama antar-dinas,

- menciptakan efisiensi, dan memastikan penanganan aduan yang lebih holistik.
4. **Notifikasi Berbasis Multi-Channel:** Aplikasi Pintar memberikan notifikasi kepada pengirim aduan melalui berbagai saluran, seperti email, SMS, atau aplikasi pesan instan. Notifikasi multi-channel ini memastikan bahwa informasi terkait aduan mencapai pengirim dengan cepat dan sesuai preferensi mereka. Notifikasi yang tepat waktu juga memberikan gambaran yang lebih baik tentang status aduan.
 5. **Dashboard Pengaduan Terpusat:** Keberhasilan Aplikasi Pintar terletak pada adanya dashboard pengaduan terpusat yang memungkinkan pemerintah kota Malang untuk melihat, mengelola, dan menangani aduan secara efektif. Dashboard ini menyediakan gambaran real-time tentang aduan yang masuk, memungkinkan pemantauan yang cermat dan pengambilan keputusan yang lebih baik terkait penanganan aduan.
 6. **Formulir Pengaduan yang Komprehensif:** Efektivitas Aplikasi Pintar tercermin dalam formulir pengaduan yang komprehensif. Formulir ini meminta informasi yang relevan dan diperlukan untuk menangani aduan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah kota dapat mendapatkan konteks yang jelas tentang aduan yang diajukan, memfasilitasi proses penanganan yang lebih efisien.
 7. **Evaluasi Berkala dan Pembaruan:** Penting untuk mencatat bahwa efektivitas Aplikasi Pintar tidak bersifat statis. Evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi dan umpan balik dari pengguna merupakan langkah penting untuk meningkatkan efektivitasnya. Pembaruan rutin berdasarkan hasil evaluasi dapat mengatasi kekurangan, memperbaiki fungsionalitas, dan menyesuaikan aplikasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat.
 8. **Keterlibatan Aktif Pemerintah:** Keberhasilan Aplikasi Pintar juga

tergantung pada keterlibatan aktif pemerintah kota Malang. Aktivitas monitoring, respons terhadap aduan, dan penerapan perbaikan berkelanjutan menciptakan siklus umpan balik yang dapat meningkatkan efektivitas aplikasi. Keterlibatan langsung dari pemerintah menciptakan lingkungan di mana Aplikasi Pintar dapat memberikan dampak yang maksimal.

Efisiensi Aplikasi Pintar dalam Penanganan Aduan Publik

Selain efektivitas, efisiensi Aplikasi Pintar merupakan aspek kritis dalam memastikan bahwa layanan pengaduan publik dapat berjalan secara lancar dan optimal. Dalam konteks ini, kita akan mengeksplorasi elemen-elemen kunci yang menyumbang pada efisiensi Aplikasi Pintar.

1. **Otomatisasi Proses Penanganan:** Aplikasi Pintar menghadirkan otomatisasi dalam proses penanganan aduan. Dengan memanfaatkan teknologi untuk mengidentifikasi jenis aduan, menentukan dinas yang bertanggung jawab, dan memberikan respons awal secara otomatis, Aplikasi Pintar mengurangi beban kerja manual. Hal ini mengoptimalkan waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk menangani aduan.
2. **Kategorisasi Aduan yang Otomatis:** Mengintegrasikan kecerdasan buatan, Aplikasi Pintar dapat secara otomatis mengkategorikan aduan berdasarkan jenis dan kompleksitasnya. Dengan demikian, aduan dapat diteruskan ke dinas yang tepat tanpa memerlukan banyak intervensi manual. Hal ini menciptakan alur kerja yang lebih efisien dan menghindari penundaan dalam penanganan aduan.
3. **Penggunaan Dashboard Analitik:** Efisiensi Aplikasi Pintar terlihat dalam penggunaan dashboard analitik yang menyediakan visualisasi data yang jelas dan terstruktur. Pemerintah kota dapat melihat tren, melacak performa dinas-

dinas terkait, dan mengidentifikasi area di mana peningkatan efisiensi diperlukan. Dashboard ini menjadi alat penting dalam pengambilan keputusan berbasis data.

4. Pemanfaatan Teknologi Cloud: Penggunaan teknologi cloud dalam Aplikasi Pintar meningkatkan efisiensi penyimpanan dan akses data. Informasi aduan dapat diakses dari berbagai lokasi, mempercepat kolaborasi antar dinas dan memungkinkan akses yang lebih mudah bagi petugas yang terlibat dalam penanganan aduan. Dengan demikian, aplikasi dapat bekerja secara lebih efisien tanpa batasan fisik ruang kerja.
5. Sistem Notifikasi dan Peringatan: Efisiensi Aplikasi Pintar diperkuat oleh sistem notifikasi dan peringatan yang dapat mengingatkan petugas atau pihak terkait tentang aduan yang perlu ditangani atau direspons dengan segera. Sistem ini mencegah aduan terlupakan, tertunda, serta memastikan tindakan cepat dan tepat waktu.
6. Dalam efektivitas Aplikasi Pintar dalam meningkatkan layanan pengaduan publik tercermin dalam desain yang ramah pengguna, responsivitas yang cepat, integrasi dinas-dinas terkait, dan berbagai fitur lainnya. Sementara itu, efisiensi aplikasi terlihat dalam otomatisasi proses, penggunaan teknologi cloud, notifikasi dan peringatan sistematis, serta pemanfaatan analisis data dan kecerdasan buatan. Dengan pendekatan yang holistik, Aplikasi Pintar memiliki potensi besar untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam penanganan aduan publik.

SIMPULAN

Artikel ini telah menguraikan konsep integrasi layanan pengaduan publik satu pintu berbasis web pada pemerintah kota Malang dengan menggunakan aplikasi Pintar. Aplikasi Pintar merupakan aplikasi web yang menggabungkan lima dinas yang

paling sering menerima aduan masyarakat, yaitu Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Aplikasi Pintar memiliki beberapa komponen utama, yaitu formulir pengaduan, dashboard pengaduan, notifikasi pengaduan, dan laporan pengaduan. Aplikasi Pintar juga memiliki beberapa manfaat, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah kota. Aplikasi Pintar dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aduan, saran, atau kritik kepada pemerintah kota, serta dapat meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah kota dalam menangani aduan masyarakat.

Artikel ini merupakan salah satu upaya untuk memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam layanan pengaduan publik saat ini. Namun, artikel ini masih memiliki keterbatasan, seperti belum adanya uji coba atau implementasi dari aplikasi Pintar, serta belum adanya analisis mengenai dampak sosial, ekonomi, atau politik dari aplikasi Pintar. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengembangkan dan menguji aplikasi Pintar secara nyata, serta untuk mengkaji aspek-aspek lain yang berkaitan dengan aplikasi Pintar.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ilham, M. Naufal. 2022. Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu. *Jurnal. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Ishaq, Ian Alfian. 2022. Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Layanan Pengaduan bagi Masyarakat di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal*.

- Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Jayyidan. 2022. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul. *Jurnai*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Laila, Rofingatun Nur. 2022. Optimalisasi Aplikasi PPID dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Lubis & Husain. 2007. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Selviana. 2020. Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar. FAN DAL
- Siringoringo, Hotniar. 2005. Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.