

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Melalui *Website Matur Bupati* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga. Latar belakang penelitian ini didasari pada kondisi perkembangan teknologi informasi yang merambah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka sistem pengaduan masyarakat juga bergeser menggunakan sistem informasi berbasis internet. Program pengaduan masyarakat *Matur Bupati* merupakan suatu sumber informasi bagi penyedia layanan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dan digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya isu strategis kondisi internal Kabupaten Purbalingga yang menyatakan bahwa belum optimalnya penyelenggaraan dan pelayanan pemerintah berbasis elektronik.

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website Matur Bupati* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website Matur Bupati* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga yang diteliti menggunakan teori dari William N. Dunn yang terdiri dari Efektivitas (*Effectivity*), Efisiensi (*Efficiency*), Kecukupan (*Adequacy*), Perataan (*Adequity*), Responsivitas (*Responsivnees*), dan Ketepatan (*Appropriatenees*). Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis interaktif. Validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website Matur Bupati* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga yang dianalisis melalui aspek Efektivitas (*Effectivity*), Efisiensi (*Efficiency*), Kecukupan (*Adequacy*), Perataan (*Adequity*), Responsivitas (*Responsivenees*), dan Ketepatan (*Appropriatenees*) memiliki kondisi yang berbeda-beda. Pada aspek efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), dan ketepatan (*appropriatenees*) sudah berjalan secara optimal sementara aspek Efektivitas (*effectivity*), Perataan (*adequity*), dan responsivitas (*responsivnees*) belum berjalan secara optimal. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga selaku pengelola program pengaduan masyarakat melalui *website Matur Bupati* diharapkan tetap konsisten menjaga kemampuan dan kemudahan dalam proses pelayanan serta segera mengoptimalkan kekurangan yang dimiliki.

Kata Kunci : Kebijakan Publik, Evaluasi Program, *Website Matur Bupati*

SUMMARY

This research is entitled Evaluation of the Implementation of the Public Complaints Program via the Matur Bupati Website at the Purbalingga Regency Communication and Information Service. The background to this research is based on the development of information technology which has penetrated the delivery of public services, so the public complaint system has also shifted to using an internet-based information system. The Matur Bupati public complaints program is a source of information for service providers to determine the quality of services provided and is used as material for evaluating services to improve the quality of public services. However, its implementation has not yet run optimally. This is shown by the strategic issue of the internal conditions of Purbalingga Regency which states that electronic based government administration and services are not yet optimal.

The purpose of this research is to analyze and evaluate the implementation of the public complaints program through the Matur Bupati website at the Purbalingga Regency Communication and Information Service. This research is descriptive qualitative research. The focus of this research is how to evaluate the implementation of the public complaints program through the Matur Bupati website at the Purbalingga Regency Communication and Information Service which was researched using William N. Dunn's theory which consists of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Adequity, Responsiveness, and Appropriateness. The informant selection technique uses purposive sampling technique. Data collection used interview, observation and documentation methods, which were then analyzed using interactive analysis methods. Data validity uses source triangulation techniques.

The results of this research show that the evaluation of the implementation of the public complaints program through the Matur Bupati website at the Purbalingga Regency Communication and Information Service was analyzed through the aspects of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Adequity, Responsiveness, and Appropriateness have different conditions. The aspects of efficiency, adequacy and appropriateness are running optimally, while the aspects of effectiveness, adequacy and responsiveness are running not optimally. The Purbalingga Regency Communication and Information Service, as the manager of the public complaints program through the Matur Bupati website, is expected to remain consistent in maintaining capability and ease in the service process and immediately optimizing existing deficiencies.

Keywords: Public Policy, Program Evaluation, Matur Bupati Website.