BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam dunia teknologi saat ini salah satu pemanfaatan inovasi website yaitu adanya akses informasi yang sangat cepat melalui penerimaan data. Masyarakat bisa dengan mudah mengakses dan mengikuti perkembangan informasi melalui internet. Mulai dari perkembangan informasi orang-orang biasa hingga perkembangan orang terkemuka di dunia. Dari data tersebut, menjadi lebih mudah bagi individu untuk mencari informasi dari yang sederhana hingga yang rumit. Rakyat pada umumnya juga mudah mengetahui peningkatan data yang dihasilkan di lingkungan pemerintahan. Kondisi ini membuat masyarakat semakin kritis dan teliti terhadap pemerintah. Kritik masyarakat juga membantu pemerintah mengevaluasi program kerja yang mereka kelola. Perbaikan administrasi publik merupakan salah satu bentuk pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan umum. Melihat kembali kondisi pelayanan saat ini masih mengkhawatirkan. Kondisi ini dibuktikan dengan adanya pengaduan dari rakyat tentang pelayanan yang dilaporkan langsung ke lembaga atau instansi dan aparatur. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menangani aduan atau keluhan dari masyarakat. Dan menjawab setiap keluhan yang diajukan dan memberikan jawaban atas masalah yang dikumpulkan. Pemerintah harus memiliki media layanan yang dapat diakses melalui internet sehingga warganya dapat dengan mudah menyampaikan keinginannya tanpa harus pergi ke kantor pemerintahan. Memudahkan masyarakat untuk melaporkan atau mengadukan pembangunan

perkotaan atau isu-isu pemerintah dan isu-isu terkait fasilitas umum yang kurang memadai. Karena permasalahan tersebut dapat menjadi penghambat kemajuan suatu pemerintahan. Pemerintah dan masyarakat harus saling bekerja sama. Komunikasi dua arah adalah sarana pemerintahan yang tepat. Korespondensi dari masyarakat bisa dijadikan sebagai dokumen penilaian bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan website merupakan salah satu upaya otoritas publik untuk mengakui korespondensi dua arah dengan daerah setempat, salah satunya adalah pembentukan situs pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan segera menyelesaikan pengaduan dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah. Segala bentuk kritik atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga merupakan sarana untuk perbaikan pelayanan itu sendiri di masa yang akan datang. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan penanganan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang proses peningkatan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berperan serta dalam memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas

pelayanan akan menjadi standar untuk mengukur kinerja instansi pemerintah. Pemerintah harus cepat tanggap terhadap segala perubahan dan permintaan masyarakat. Hal ini penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara dan dari aspek kepentingan penerima layanan.

Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, tuntas dan terpadu yang digunakan sebagai salah satu wadah untuk berkomunikasi secara terbuka antara pemerintah pusat maupun daerah dengan rakyatnya. Dan selanjutnya sebagai saluran untuk investasi daerah untuk memeriksa kemajuan dan administrasi publik sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. LAPOR dikembangkan oleh kantor staf presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. SP4N LAPOR telah diresmikan menjadi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berdasarkan peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 3 tahun 2015 diganti dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 46 tahun 2020. SP4N LAPOR sudah ada sejak tahun 2013. Dimana layanan ini memiliki tujuan yaitu, penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat

secara sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik, kemudian penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan tujuan terakhir yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N LAPOR telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga dan 493 pemerintah daerah di Indonesia. Jumlah pelapor per januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Dengan sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile.

Adanya layanan SP4N LAPOR ini bermula dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karen itu, untuk mencapai visi dalam tata laksana yang baik maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara nasional. SPAN LAPOR dibentuk untuk menrealisasikan kebijakan *"no wrong door policy"* yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Menurut catatan Ombudsman, masih banyak masyarakat yang belum puas dengan sistem pelayanan publik elektronik, apalagi dengan berbagai persyaratan

yang telah dibuat. Menurut survey Ombudsman, tidak kurang dari 63,57% masyarakat masih merasa lebih nyaman berpartisipasi dalam layanan mereka secara langsung diruang layanan daripada menggunakan aplikasi. Padahal, sistem pelayanan elektronik ini dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan. Hasil survei Ombudsman dapat menjadi catatan bagi pemerintah daerah terutama yang dianggap masyarakat lemah dalam pelayanan publik. Pemerintah daerah harus menyadari bahwa peningkatan pelayanan publik justru akan menguntungkan daerah, terutama dengan tujuan pertumbuhan ekonomi. Dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 46 tahun 2020 tentang road map sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2020-2024 dijelaskan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap saluran SPAN LAPOR. Dengan SP4N LAPOR diharapkan masyarakat semakin percaya bahwa layanan pengaduan yang diberikan oleh pmerintah dapat menyelesaikan pengaduannya dengan proses dan prosedur yang sederhana dan tepat sasaran. Oleh karena itu, tujuan untuk mendapatkan kepercayaan publik akan berjalan seiring dengan pemroresan laporan yang ditargetkan selanjutnya.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Karimun tahun 2021, terdapat 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun dengan jumlah penduduk tahun 2021 mencapai 259.452 jiwa. Banyaknya Kecamatan yang jauh dari pusat Kota, sehingga masyarakat menjadi sulit untuk mengadukan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Karimun. Dibutuhkan sarana yang memadai untuk menyalurkan aspirasi masyarakat di Kabupaten Karimun. Pemerintah Kabupaten

Karimun sendiri sudah menjalankan sistem yang sifatnya melayani informasi publik dan menjawab keluhan publik. Dimana masyarakat Kabupaten Karimun bisa melakukan pengaduan melalui website www.karimunkab.lapor.go.id atau sampaikan aspirasi dan pengaduan melalui SMS ke 1708 dengan format SMS : KARIMUN (spasi) isi aduan. Didalam SP4N LAPOR Kabupaten Karimun terdapat 3 klasifikasi laporan yaitu, pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Berdasarkan hasil observasi awal dari Kepala Sub bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana SP4N LAPOR Kabupaten Karimun bahwa aplikasi SP4N LAPOR sudah ada sejak tahun 2013 namun baru berjalan di Kabupaten Karimun sejak tahun 2019. Di tahun 2020 SP4N LAPOR telah melakukan sosialisasi bersama MENPANRB melalui *video conference* untuk admin organisasi perangkat daerah. Kemudian menurut Keputusan Bupati Karimun Nomor 192 tahun 2021 SP4N LAPOR tentang tim pengelolaan website www.karimunkab.lapor.go.id SP4N LAPOR dibentuklah 3 tim dalam melakukan layanan SP4N di Kabupaten Karimun yaitu, penanggung jawab website, redaktur website dan web admin. Tahun 2021 telah melakukan penyebaran *banner atau rolling banner* ke 3 organisasi perangkat daerah dan 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun. Dari kegiatan yang telah dilakukan kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi SP4N LAPOR. Masyarakat belum mengetahui dimana dalam pelayanan publik mereka berhak untuk mengadu keluhannya atau memberikan pendapatnya tentang pelayanan yang diterima dan berhak memperoleh informasi tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kurangnya sosialisasi dari pihak SP4N LAPOR Kabupaten

Karimun kepada masyarakat untuk memberikan edukasi tentang cara penggunaan SP4N LAPOR menyebabkan masyarakat belum terbuka dan terbentuk wawasan terkait aplikasi SP4N LAPOR tersebut. Kemudian adanya permasalahan akses website SP4N LAPOR Kabupaten Karimun yang belum berfungsi dengan baik karena masih sulit diakses oleh masyarakat. Website SP4N LAPOR yang tersedia masih belum bisa berjalan dengan biak. Hal ini menjadi tidak efektif dan efisien mengingat pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan pemerintah Kabupaten Karimun dalam melaksanakan dalam melaksanakan pelayanan serta bertujuan memperbaiki kekurangan pelayanan yang sudah dilaksanakan. Dengan demikian, masyarakat memiliki hak menggunakan media layanan jika kinerja pemerintah tidak sesuai harapan. Dimana hal tersebut nantinya akan menjadi bahan acuan evaluasi Pemerintah Kabupaten Karimun dalam memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan untuk menjadi lebih baik lagi. Serta dengan adanya SP4N LAPOR tersebut dapat menyelaraskan pemahaman dan kerjasama antara pihak pemerintah dengan masyarakat dan juga hubungan komunikasi yang terjadi dapat memperdekat jarak antara pemerintah dan masyarakat yang nantinya dapat menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pelaksanaan SP4N LAPOR di kantor bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR di kantor bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan kontribusi dalam menciptakan teori-teori yang digunakan peneliti yang berhubungan dengan administrasi pengaduan online SP4N LAPOR di Kabupaten Karimun. Serta dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi yang berkenaan dengan aplikasi SP4N LAPOR.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan nilai tambah pengetahuan, informasi dan pemahaman tentang tugas aparat pemerintah dalam memberikan berbagai jenis pelayanan yang lebih baik, khususnya dalam penyelenggaraan pengaduan publik.