

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik ialah wujud aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya. Kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Namun, masyarakat masih menghadapi proses pengurusan surat-surat kependudukan yang merupakan bentuk pelayanan publik dibidang kependudukan yang lambat. Pelayanan publik dibidang kesehatan, pendidikan dan bidang lainnya masih buruk dan belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Menurut Suhartanto, jika dulu Masyarakat menerima begitu saja pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, saat ini keadaan telah berubah. Dengan meningkatnya Pendidikan dan kesadaran berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat yang menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan demokratis (Raharjo, Muiz, Muhammad, 2022). Masyarakat semakin menyadari bahwa akses terhadap pelayanan publik yang baik merupakan hak Masyarakat, sebaliknya, menjadi kewajiban bagi seluruh aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan

dan perlindungan yang prima kepada Masyarakat, kecuali benar-benar berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Faktanya pelayanan publik di Indonesia masih belum berjalan dengan baik yang menunjukkan bahwa adanya undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik yang juga butuh langkah inovatif agar mendorong partisipasi seluruh pihak untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik (Boellen, 2022).

Peran digital dalam hal ini integrasi teknologi digital kedalam penyampaian layanan publik semakin penting. Digitalisasi meningkatkan aksesibilitas, efisiensi dan transparansi, sehingga memudahkan warga atau masyarakat berinteraksi dengan layanan pemerintah (Marwiyah, 2023). Artinya digitalisasi perlu dilakukan khususnya pada persoalan pengaduan layanan publik. Pengembangan sistem Pelayanan Publik berbasis elektronik, yang sering dikenal dengan *e-Government*, merupakan komponen utama dari agenda reformasi pelayanan publik di Indonesia. Upaya ini bermaksud untuk menggunakan peningkatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat tata Kelola pemerintahan yang baik. Tujuan pemerintah dengan *e-Government* adalah untuk menyediakan layanan *online*, meminimkan pelaporan fisi di kantor, mempercepat operasi layanan, dan membatasi kemungkinan korupsi dan birokrasi (Sari, Risna, 2024). Wabah Covid-19 mempercepat Upaya pemerintah Indonesia untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai

dengan kriteria ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang diuraikan dalam UU Pasal 4 Pelayanan Publik (Jaweng Endi & Katharina, 2020).

Masyarakat yang ingin mengadu sering menghadapi kesulitan karena mereka tidak tahu ke mana harus mengadu. Ada juga kekhawatiran tentang sulitnya mengakses layanan publik, ketakutan akan diskriminasi, mekanisme pengaduan yang tidak jelas, layanan yang mengecewakan atau di bawah standar, dan bahkan banyak pengaduan sebelumnya yang belum ditangani (Purbadiri & Satuki, 2022). Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013). Adanya peraturan presiden tersebut penyelenggara diwajibkan menyediakan sarana – sarana baik itu pengaduan, mekanisme, dan tata cara pengelolaan pengaduan serta menetapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta dengan peran menteri yang menyusun *roadmap* penerapan sistem pengelolaan pengaduan nasional. Sehingga timbul sistem pengelolaan pelayanan publik nasional, layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat yang disebut dengan SP4N LAPOR!.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!)

merupakan platform yang dikembangkan oleh Kementerian PANRB untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi dan saran terkait pelayanan publik. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabilitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 2020). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dengan Kementerian PANRB sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Penerapan aplikasi layanan pengaduan terpadu, yang dikenal sebagai Lapor, di Kabupaten Luwu Utara menunjukkan dedikasi Pemerintah Kabupaten Luwu Utara untuk menyediakan layanan publik yang lebih berkualitas. Pada awalnya, seluruh operasional pelayanan publik, termasuk penyampaian aspirasi hanya dapat dilakukan secara *offline* atau tatap muka antara pelapor dan penerima laporan. Namun, dengan adanya aplikasi atau *website* Lapor menandakan bahwa pelayanan publik bergerak kearah digital yang semakin berkualitas (Yanti et al., 2023). Implementasi

SP4N LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menunjukkan keberhasilan yang sangat baik dalam hal unsur

Permasalahan umum yang sering terjadi adalah cara penggunaan dan fungsi aplikasi SP4N LAPOR. Hal ini belum banyak diketahui oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi serta minimnya interaksi terkait aplikasi ini juga menjadi penyebab masyarakat belum banyak mengetahui tentang aplikasi LAPOR SP4N, (Sowo, Adi, 2024), adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran dan edukasi Masyarakat tentang layanan ini. Sosialisasi yang belum merata menyebabkan jumlah pengaduan masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, meskipun fasilitas dan dukungan sudah optimal, (Akbar et al., 2023), hal ini menyoroti pentingnya penyebaran informasi yang merata sebagai pendukung untuk keberhasilan suatu program. Penerapan layanan pengaduan masyarakat secara *online* akan lebih efektif jika dibarengi dengan komunikasi yang terjalin dengan baik. Implementasi kebijakan layanan akan berjalan dengan baik jika orang-orang yang bertugas di dalamnya memahami tanggung jawab dan wewenangnya, serta kebijakan layanan itu sendiri (Dovvi, 2020). Keberhasilan implementasi aplikasi pengaduan masyarakat seperti SP4N LAPOR tidak hanya bergantung pada fasilitas atau teknologi yang tersedia, tetapi juga pada faktor manusia, termasuk sosialisasi, komunikasi, dan pemahaman tugas oleh para pelaksana. Tanpa adanya edukasi publik yang tepat dan kompetensi petugas yang tinggi, potensi penuh dari aplikasi ini tidak mungkin dapat diwujudkan. Oleh karena itu, rencana implementasi

harus memprioritaskan komunikasi yang efektif, peningkatan kapasitas pelaksana, dan sosialisasi yang meluas.

Peningkatan literasi digital dikalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat penting untuk menyediakan layanan publik berbasis digital yang lebih baik. ASN harus memahami empat pilar literasi digital yaitu keterampilan penggunaan layanan digital, etika digital, keamanan digital, dan budaya digital. Dengan kemampuan ini, pelaksanaan program yang tepat dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat (SUTALHIS & NOVARIA, 2024), literasi digital bagi ASN untuk mendukung transformasi layanan publik kearah digitalisasi. Dengan memahami pilar-pilar tersebut ASN dapat lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat dalam era teknologi informasi yang semakin maju.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2013 dan (Perwali Tanjungpinang No 11 Tahun 2023 Tentang Pedoman dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik, 2023) pada pasal 13 ayat (2) yang membahas mekanisme pengelolaan pengaduan. Berikut mekanisme tersebut:

- a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;

- b. Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan saksi;
- c. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
- d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Penyelesaian pengaduan harus cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta diintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR.

Gambar 1. 1 SOP Layanan Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		SP4N - Laporan	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
2.	Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD)/Puskemas/Se kolah/ Kecamatan/ Kelurahan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin	Ya	Tidak		Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait	
3.	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi		Ya		Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan system ke Ombudsman RI)	

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, 2024

Dari gambar diatas kita bisa melihat alur atau SOP Layanan Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N LAPOR seperti berikut:

- a. Laporan masyarakat yang masuk diverifikasi, ditelaah, dan didisposisi oleh Admin Instansi dalam waktu 1-3 hari. Hasilnya adalah laporan lengkap dengan detail dan data pendukung.
- b. Jika laporan sesuai kewenangan instansi, laporan diteruskan ke Pejabat Penghubung terkait (seperti OPD, RSUD, Puskesmas, Sekolah, Kecamatan, atau Kelurahan). Jika tidak sesuai kewenangan, laporan dikembalikan ke Super Admin. Proses ini dilakukan dalam waktu 3-5 hari dan menghasilkan *output* berupa laporan yang diberikan respon atau diteruskan ke unit terkait.
- c. Jika laporan sesuai kewenangan, laporan diberikan respon awal dalam 5-10 hari. Jika tidak sesuai kewenangan, laporan dikembalikan ke Admin Instansi. Jika dalam 10 hari kerja pelapor tidak memberikan tanggapan, laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja, laporan tersebut akan diteruskan otomatis ke Ombudsman RI oleh sistem.

Kota Tanjungpinang, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki peran penting dalam memastikan sistem ini berjalan efektif, responsif dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Lapor Tanjungpinang aktif digunakan pada tahun 2018 yang pelaksanaan pelaporannya dari Kementerian PAN-RB dengan terhubung 34 Kementerian, 96 lembaga dan 493 pemerintah daerah. Tanjungpinang SP4N LAPOR dapat diakses melalui laman lapor.go.id kemudian pilih Kota Tanjungpinang, hal ini disampaikan berdasarkan artikel Pemerintah Kota Tanjungpinang pada 9 Maret 2020, (Tri/Diskominfo, 2020).

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, Teguh Susanto, S.T. pada tahun 2024 menyampaikan beberapa hal terkait LAPOR di Kota Tanjungpinang. Ia mengajak masyarakat Tanjungpinang untuk memanfaatkan layanan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR! hal ini untuk mempermudah pengaduan, meningkatkan keterbukaan, transparansi dan responsivitas Pemerintah dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Seperti dikutip pada artikel Pemerintah Kota Tanjungpinang, 22 Juli 2024:

“Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang mengajak seluruh masyarakat untuk memanfaatkan layanan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR!. Layanan ini dirancang untuk mempermudah pengaduan, meningkatkan keterbukaan, transparansi dan responsivitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Ia menjelaskan, SP4N LAPOR! adalah platform yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan berbagai permasalahan, keluhan dan saran terkait pelayanan publik secara langsung dan mudah. Laporan yang masuk akan ditangani oleh instansi terkait pelayanan publik secara langsung dan mudah. Laporan yang masuk akan ditangani oleh instansi terkait untuk memastikan penyelesaian yang cepat dan tepat. Tidak hanya itu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Diskominfo, Surya Dharma Sarno, berharap masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini dengan baik. Menurutnya, SP4N LAPOR! bukan hanya sarana pengaduan, tetapi juga platform untuk membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat”.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan

Tahun	Laporan Masuk
2019	31
2020	52
2021	55
2022	41
2023	73
Jumlah	252

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, 2024

Pada Tabel diatas jumlah laporan di Kota Tanjungpinang sebanyak 252 laporan. Jumlah laporan tersebut terhitung dari tahun 2019-2023. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa laporan masuk meningkat pada tahun 2023 yaitu 73 laporan. Oleh karena itu, peneliti akan berfokus pada tahun 2023 yang dimana pelaporan meningkat.

★ Berdasarkan data dan informasi saat melakukan pra penelitian, laporan masuk di tahun 2023 dengan jumlah 73 dan yang menjadi kewenangan dinas ada 67 laporan dan sisanya 6 laporan bukan kewenangannya sehingga tidak dapat diselesaikan.. Hasil wawancara dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang yang mengatakan bahwa laporan yang diarsip dapat dikategorikan laporan masuk instansi vertikal, kriminalitas, pelindo, dan laporan percobaan hal ini tidak sesuai dengan penggunaan SP4N LAPOR. Jika laporan masuk merupakan bukan kewenangannya, laporan tersebut akan dikembalikan ke yang berwenang misalnya mengenai PDAM. Namun pada laporan yang masih berstatus proses masih belum diketahui apa penyebabnya.

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masuk pada beberapa Dinas/Instansi di Tanjungpinang Tahun 2023

Pejabat Penghubung	Jumlah Laporan Masuk
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	16
Dinas Perhubungan	10
Dinas Kependudukan	6
Dinas Perumahan dan Permukiman	4
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat	3
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3
Dinas Pendidikan	3
Kecamatan TPI Timur	3
Rumah Sakit Umum Daerah	2
Dinas Pariwisata	2
Satuan Polisi Pamong Praja	2
Dinas Sosial	1
Dinas Lingkungan Hidup	1
DP3	1
Dinas Perindustrian dan Perdagangan	1
Kecamatan BB	1
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1
Dinas Perpajakan	1
Dinas Pemuda dan Olahraga	1
Dinas Penelitian dan Pengembangan	1
Pemerintah Kota	1
Dinas Kesehatan	1
Bag. Hukum	1
Dinas Komunikasi dan Informatika	1
Jumlah	67

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, 2024

Dari data pelaporan beberapa Dinas atau Instansi di Tanjungpinang laporan masuk pada tahun 2023 dengan jumlah 67 laporan yang di tindak lanjuti dan yang tidak di tindak lanjuti sebanyak 6 laporan. Laporan masuk diawali paling banyak pada Dinas PU, DISHUB, DISDUK, PERKIM, DP3PM, BKPSDM, DISDIK, KECAMATAN TPI TIMUR, RSUD, DISPAR, SATPOL, DINSOS, DLH, DP3, PERINDAG, KECAMATAN BB, PTSP, PAJAK, DISPORA, LITBANG, PEMKO, DINKES, BAG. HUKUM, KOMINFO. Peneliti akan meneliti terkait bagaimana Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di beberapa Instansi di Kota Tanjungpinang Tahun 2023. Berdasarkan data tersebut penulis akan mengambil beberapa instansi yaitu Dinas PU, DISHUB, DISDUK, PERKIM, DP3PM, RSUD, DINSOS.

Gambar 1. 2 Laporan Pengaduan

Jalan Rusak Parah Tidak Diperbaiki Oleh Pemko Tanjungpinang Di Jl. Cendrawasih Kp. Wonoyoso Tanjungpinang Timur

Kepada pemko Tanjungpinang tolong lebih responsif terhadap kondisi jalan yang rusak di jl. cendrawasih kp. wonoyoso karena akan membahayakan masyarakat yang melintas, apalagi sekarang sering turun hujan sehingga makin memperparah kerusakan jalan, kami masyarakat yang sering Selengkapnya

JUMAT, 2023/07/14 | JALAN BERLUBANG

#6726460 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Dukung Bagikan

Pengelola LAPORI 17 Jul 2023, 09:40
Laporan dilempar ke **Pemerintah Kota Tanjungpinang** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPORI**

Pemerintah Kota Tanjungpinang 17 Jul 2023, 12:32
Laporan didisposisikan ke **Dinas Pekerjaan Umum dan penataan ruang** oleh **Pemerintah Kota Tanjungpinang**

Dinas Pekerjaan Umum dan penataan ruang 8 Nov 2023, 10:24
Yth. Pelapor,
Terima kasih atas laporan Anda. Terkait hal tersebut akan kami sampaikan ke unit yang bersangkutan dan akan segera kami tindaklanjuti sesuai batas waktu tindaklanjut di SP4N LAPORI!

Sumber: *Website Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang*
"tanjungpinangkota.lapor.go.id,2024"

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa Pemberi laporan melakukan pengaduan tentang kerusakan jalan. Untuk menangani permasalahan tersebut Admin Nasional SP4N LAPOR mendisposisikan laporan tersebut ke Pemerintah Kota Tanjungpinang, Admin LAPOR Kota Tanjungpinang mendisposisikan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tanjungpinang pada tanggal 17 Juli 2023, terkait informasi dan tindak lanjut laporan tersebut terlihat bahwa Dinas/Instansi terkait memberikan respon pada tanggal 8 November 2023, sehingga peneliti melihat bahwa Dinas/Instansi terkait lamban memproses dan memberikan informasi terkait proses tindak lanjut dari laporan tersebut.

Adanya Lapor untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan dimana dan kapan pun yang tidak mengharuskan pelapor untuk melewati proses birokrasi yang berbelit. Hal ini dapat diartikan bahwa pengaduan diterima, diproses, ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh lembaga terkait. Peneliti akan memfokuskan pada bagaimana penyelesaian laporan di beberapa Dinas yaitu PU, DISHUB, DISDUK, PERKIM, DP3PM, RSUD, dan DINSOS. Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang pada tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di beberapa Instansi di Kota Tanjungpinang Tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang dilakukan dapat berguna yang memberikan manfaat bagi kehidupan dan sekitarnya. Hasil penelitian yang diharapkan agar dapat memberikan manfaat kepada peneliti, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaatnya penelitian ini ialah mengembangkan teori tentang Implementasi sistem pengaduan berbasis teknologi di pemerintah daerah, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi SP4N LAPOR.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis terkait Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023

2. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR.

