

NAMA : Adel Zahra Aulia Hidayat
NPM : 2216041088
KELAS : Reguler C
TUGAS : Metode Penelitian Administrasi Publik (MPAP)

**Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Ke Pemerintah Berbasis Web Di Provinsi
Lampung guna merealisasikan good governance**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik kini telah menjadi pusat perhatian dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Secara fundamental memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik.

Perkembangan dunia kini semakin cepat dan pesat. Teknologi telah membuat atmosfer antara informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat. Dengan adanya kecepatan dan ketepatan yang telah terjadi pada perkembangan teknologi ini sangat membantu kinerja pemerinrah dalam menkalankan proses interaksi pemerintah dengan warga negara, namun kurangnya mobilitas warga Negara yang tinggi dengan tidak seimbanganya ketepatan dan juga kecepatan yang terjadi di pemerintah pada aspek pelayanan khususnya pelyanan public.

Sebagai warga Negara Indonesia yang birokraksi bahwasannya warga Negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan public yang berkualitas. Warga Negara juga miliki hak untuk

memperoleh perlindungan akan hak-haknya, di dengar aspirasinya, sekaligus diterima di setiap preferensinya. Dengan demikian warga Negara juga memiliki hak untuk menolak dan menuntut siapapun yang secara politis memiliki tanggungjawab atas penyediaan pelayanan public.

Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan. Secara umum paling sedikit ada dua fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah, yaitu fungsi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, dan fungsi perlindungan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi yang disebutkan ini pada dasarnya merupakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan (Agus Prianto, 2006) terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala Upaya dari kegiatan pelayanan umum yang dijalankan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan tuntutan yang telah mereka lontarkan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat

Sejak awal perlu adanya arahan digitalisasi masuk ke pemerintahan, presiden Jokowi telah memaparkan program pemeribtahan yang menyatakan bahwa Indonesia membutuhkan pemerintah “Dilan”. Dilan yang dimaksud adalah kependekan dari ‘Digital Melayani’, yaitu sesuai dengan adanya reformasi pada pelayanan public berbasis digital. Selain itu, juga pemerintah untuk lebih memfokuskan dan menyederhanakan kelembagaan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur dan reforasi tata kelola. Pelayan bukan hanya sebatas melayanai saja, tetapi kecakapan dan kepekaan sangat diperlukan sehingga reformasi pada bidang pelayanan lewat pelayanan yang berbasis digital bisa menjadi wujud nyata. Pemerintah selalu berusaha mengupayakan birokrasi steril dengan adanya dukungan oleh proses tatakelola yang efisien dan efektif serta sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkualitas. Tahapan pertama yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk merealisasikan good governance adalah dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi untuk menyampaikan informasi pemerintah terhadap rakyat dan menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada publik. Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015).

Semakin tingginya tingkat kebutuhan sistem informasi dan teknologi informasi menuntut Instansi Pemerintahan untuk mengikuti perkembangan zaman. Kebutuhan akan sebuah system pasti sangat diperlukan, karena untuk menjadikan suatu program yang sukses dijalankan maka diperlukan adanya suatu sistem yang mendukung dan menjadikan Instansi Pemerintahan tersebut semakin maju. Namun agar terciptanya suatu sistem yang berguna untuk Instansi Pemerintahan maka diperlukan juga sumber daya yang menunjang bagi perusahaan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolog 2013:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela (2011:6) mengungkapkan terdapat aspek– aspek Kualitas Pelayan Publik yakni Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government disebutkan tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan diimplementasikannya E-Government di Indonesia, yang diantaranya adalah: bahwa dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin dan jangkauannya semakin meluas, maka dapat membuka peluang bagi pengaksesannya, pengelolaan yang pesat dan pasti sudah akurat, dengan adanya pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam menjalankan pemerintahan, dapat memberikan efek positif bagi birokrat maupun pemerintah, karena dengan adanya hal tersebut e-government akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas untuk penyelenggara pemerintah. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dapat mengikuti perkembangan jaman dengan meningkat layanan public yang efektif dan efisien dengan membuat kebijakan dan strategi melalui pengembangan e-government.

E-government merupakan suatu metode pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi semacam perangkat pendukung penerapan sistem pemerintahan agar efektif dan efisien dalam membantu pemerintahan kepada masyarakat. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi solusi bagi pemerintah guna mengoptimalkan kinerja pelayanan publik (Nugraha 2018,34-35) Konsep dasar penerapan e-government yang umum diterapkan adalah pembuatan website untuk setiap pemerintah daerah di Indonesia serta untuk instansi atau lembaga pemerintah daerah bertanggung jawab memberikan pelayanan Masyarakat, yang mana hak fundamental Publik pada umumnya, memiliki hak istimewa untuk mengajukan pengaduan atau menyampaikan aspirasi terkait masalah mengenai adanya

ketidaktepatan kinerja pada aparatur birokrat tersebut sebagai bentuk masukan atau kritik kepada pemerintah.

Pelaksanaan e-government yang terjadi di Indonesia dapat dilihat bagaimana respon pemerintah dapat menerima kemajuan digital dan bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah pada penerapan e-government. Dapat dilihat kini perkembangan pemerintahan semakin pesat serta pulau-pulau di Indonesia semakin dikenal public karena keunggulannya, namun dibalik adanya kemajuan teknologi di sektor pemerintahan pasti ada sisi negatainya juga seperti, jika keamanan system kurang memadai maka dan tidak audit dapat mengancam system keamanan data pemerintahan yang man aorang lain atau sektor lai dapat mengakses lebih mudah data-data penting atau rahasia diperoleh dari pihak-pihak yang tidak berwenang, adanya inkosistensi data dan informasi, kemudian dengan apabila munculnya infrastruktur yang kurang memadai, hal tersebut dapat memicu hambatan dalam pengimplementasian system informasi, oleh sebab itu pemerintah harus sudah menyiapkan solusi apabila terjadi permasalahan pada pengimpletasian digital di lingkungan pemerintahan guna menunjak keprokdutivitas kerja.

Dalam melaksanakan e-government perlu adanya pengertian pada tahapan pengembangan aplikasi e-government, yang mana telah dijelaskan oleh Agerwal bahwa ia telah membagi pengertian e-government ke dalam lima tingkatan. Tingkatan yang pertama yang telah diejelaskan oleh Agarwal adalah yang disebut e-government guna menunjukkan profil pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya, yakni dapat ditandakan dengan adanya website yang di kemas dengan sangat menarik yang ada pada setiap institusi pemerintahan yang man ae-government pada tingkat awal masih bersifat menginformasi tentang apa yang sedang terjadi di dalam pemerintahan dan siapa saja orang-orang yang berada di dalam instisitusi pemerintahan. Tingkat kedua dari e-government mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antara suatu instuisi pemerintahan dengan Masyarakat, contohnya dapat dilihat pada fenomena antri saat membayar listrik yang kini telah terakomodasi dengan perkembangan dunia digital yang mana sekarang membayar listrik jadi lebih mudah bahkan tidak usah keluar rumah, kemudia kini Masyarakat tidak perlu lagi memperpanjang ktp, karean sekarang apapun isa diakses melalui website yang telah dirancang oleh pemerintah guna mempermudah Masyarakat dan menjalankan esensi efektifitas dan efesiensi. Pada level ketiga e-government perlu melakukan Kerja sama secara online antar beberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan KTP-nya secara online, selanjutnya mereka tidak perlu lagi

melampirkan KTP-nya untuk mengurus Paspor atau membuat SIM. Dalam hal ini perlu kerjasama antara Kantor Kelurahan yang mengeluarkan KTP dengan Kantor Imigrasi yang mengeluarkan Paspor atau Kantor Polisi yang mengurus SIM. Level keempat dari E-Government sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerjasama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level 4 ini, seseorang bisa mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu-klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Level kelima, dimana pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (packaged) sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Masyarakat berhak mengadu dan menyampaikan harapannya atas permasalahan yang dihadapi sebagai wujud kebebasan dalam beropini dan bercita-cita. Pengaduan dan pelaporan dari masyarakat akan ditanggapi oleh pemerintah sebagai pemberi layanan masyarakat. Hal ini seharusnya memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif yang diharapkan masyarakat.

Pada era digital seperti saat ini para birokrat harus dapat mengotipalkan produktivitas jabatannya sesuai dengan kebutuhan dan tuntunan Masyarakat, sebagai birokrat yang berfokus pada pelayanan public dan ingin membangun negara ataupun daerah kota lebih maju diperlukannya reformasi pada pelayanan public dengan memanfaatkan teknologi yang kini juga sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat dan tiap waktu semakin mengalami perubahan yang banyak memberi banyak kemudahan bagi semua orang, seperti kemudahan dalam memberi atau mendapat informasi dan dapat mempermudah berinteraksi untuk satu sama lain atau dalam jangkauan public dengan jarak dekat maupun jarak jauh, cepat, murah dan tepat, sehingga dengan adanya kemajuan teknologi memperlihatkan berbagai temuan inovasi berbasis pada teknologi ini, seperti di dalam dunia pemerintahan, yang di dalamnya menerapkan *e-government* dengan membuat web program seperti SP4N-LAPOR.

Pengaduan masyarakat merupakan ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan berujung menciptakan tuntutan publik pada suatu organisasi maupun birokrasi. Menurut KEMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 tentang penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Layanan pengaduan dilaksanakan dengan tujuan agar

masyarakat dapat menggunakan haknya sebagai warga negara dalam menyampaikan keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan publik yang diterima selama proses penyelenggaraanya.

Penanganan pengaduan dan penyampaian aspirasi merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan isi Pasal 36 dan 37 UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, pelaksana harus menyediakan akses terhadap segala hal yang diperlukan dalam pengelolaan pengaduan, baik dari sarana, proses tindak lanjut, bahan, mekanisme, maupun penyampaian informasi pelaporan kepada unit organisasi terkait. Oleh karena itu, penanganan pengaduan memerlukan pengelolaan yang baik, seperti memberikan pelayanan penanganan pengaduan, menugaskan tenaga ahli yang mumpuni, selalu mengecek kecakapan web, menangani pengaduan, dan menindaklanjuti pengaduan.

Kota metro menjadi salah satu kota di Lampung yang telah menerapkan layanan pengaduan berbasis digital, yang mana telah diamanat dalam undang-undang No.25 Tahun 2009. Layanan pengaduan di Kota Metro dilaksanakan secara terpisah pada Organisasi Pemerintah daerah (OPD) masing-masing. Namun pada sistem pengelolaan website SP4N-LAPOR masi kurang optimal dan terintegritas. Kurangnya pengoptiman pada layanan pengaduan ini, dapat menyebabkan terjadinya penanganan aduan secara berulang, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan yang tidak di respon oleh pihak pengelola. Oleh sebab itu kota Metro mulai menjalankan sarana layanan pengaduan yaitu layanan pengaduan SP4N LAPOR! Yang merupakan perpanjangan dari pemerintahan pusat yaitu KemenpanRB. Hal ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 sebagai kebijakan yang menetapkan sebuah Inovasi Pengelolaan Pelayanan Publik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dan Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, serta surat edaran Menteri dalam Negeri nomor 490/10005/SJ tentang sistem pengelolaan layanan publik Nasional melalui SP4N Lapo!. SP4N LAPOR! Merupakan suatu website yang mengimplementasi digital pada sektor pemerintah guna memberikan layanan pengaduan Masyarakat yang memiliki tujuean utama untuk menjadi saluran penyampaian aspirasi terhadap segala aspek yang berada pada di dalam pelayanan public tanpa bertemu langsung dengan aparaturn pemerintah.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelaksana dalam proses implementasi sistem kebijakan SP4N LAPOR! di provinsi Lampung?
2. Bagaimana interpretasi dalam proses implementasi kebijakan SP4N LAPOR di provinsi Lampung?
3. Bagaimana bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan SP4N LAPOR! di provinsi Lampung?
4. Respon apa yang diberikan oleh para pelaksana dan pengguna, Dengan adanya penerapan SP4N LAPOR! di provinsi Lampung?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bahwa pemerintah telah berinovasi dengan mengikuti perkembangan digitalisasi
2. Untuk mengetahui adanya ketersediaan informasi dari pelayanan aduan masyarakat di provinsi Lampung
3. Mendapatkan karakteristik aduan masyarakat melalui kanal LAPOR! di provinsi Lampung
4. Untuk mengetahui layanan bentuk layanan SP4N LAPOR! di provinsi Lampung
5. Untuk mengetahui bentuk feedback dari pelayanan SP4N LAPOR! di provinsi Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnesia, J. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE (LAPOR!) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT (Doctoral dissertation, IPDN).
- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 1(1), 1-25.
- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). E Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi) (Vol. 1). Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 25(1), 47-60.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1472-1486.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Ugm Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia, 42-48.
- Katharina, R. (2021). Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lubis, R. P. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN LEMBAH MELINTANG KABUPATEN PASAMAN BARAT PROVINSI SUMATERA BARAT (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.

Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara. 2006

Suri, A. I., Maarif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Administrativa*, 4(1), 33-44.

Winahju, W. S., & Fithriasari, K. KLASIFIKASI KATEGORI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KANAL LAPOR! MENGGUNAKAN ARTIFICIAL NEURAL NETWORK (ANN).

Winahju, W. S., & Fithriasari, K. KLASIFIKASI KATEGORI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KANAL LAPOR! MENGGUNAKAN ARTIFICIAL NEURAL NETWORK (ANN).