

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

**Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pemerintah Berbasis Web Di Kota Metro
Dengan Implementasi Good Governance**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Setianingrum dan Tsalasa berjudul Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik di Kota Yogyakarta (Setianingrum dan Tsalasa, 2016). Penelitian Wiwi Febri Purwati berjudul Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Resor Kabupaten Jeneponto (Wiwi Febri Purwati, 2021). Penelitian Muh Hasbi Aziz Agani berjudul Responsivitas pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Republik Indonesia (Dkpp) Pada Masa Pandemi (Muh Hasbi Aziz Agani, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan antara lain oleh (Sitoresmi, 2013) yang membahas mengenai efektifitas LAPOR! pada Unit Kerja Presiden dengan pendekatan efektifitas sistem informasi untuk mengukur seberapa efektifnya LAPOR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas sistem informasi LAPOR! adalah efektif, dari lima dimensi yang ada, tiga dimensi diantaranya menunjukkan skala efektif yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna, sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil cukup efektif. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Setianingrum, 2016) tentang responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan kasus UPIK di Yogyakarta yang menunjukkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap tindak lanjut keluhan masyarakat sangat lemah. Penelitian juga dilakukan oleh (Irawan, 2018) yang meneliti tentang transparansi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menunjukkan bahwa transparansi belum dilaksanakan secara maksimal, prosedur pelayanan kurang jelas, dan tidak

lengkapnya pembentukan bidang khusus pengaduan. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terjadi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR). Penelitian Rizke Asmawati yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Baruga Sulsel Terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan (Asmawati, 2020), peneliti menemukan Pemanfaatan Electronic Government berdasarkan indikator efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas memperoleh hasil sebesar 4,11 yang dikategorikan baik, Efektivitas Layanan berdasarkan indikator proses dan prosedur penerimaan keluhan, penentuan prioritas keluhan baik, penentuan pejabat yang bertanggung jawab baik, pemecahan masalah baik, standar waktu dan penyelesaian baik, pengendalian dan pemantauan baik dan sistem laporan baik memperoleh hasil sebesar 4,08 yang dikategorikan baik, Berdasarkan pengaruh pemanfaatan e-government terhadap efektivitas layanan menunjukkan bahwa pemanfaatan electronic government mempengaruhi efektivitas layanan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian Raden Rian Girianom yang berjudul Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) dalam Mewujudkan Open Government di Kabupaten Bojonegoro (Girianom, 2019), peneliti menemukan bahwa tata kelola layanan pengaduan SIAP-LAPOR regulasi yang mendasari layanan pengaduan sudah sangat lengkap terdapat 3 regulasi terdiri dari 2 regulasi yang mencakup penanganan dan pengelolaan pengaduan melalui media elektronik dan 1 regulasi guna mendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR menjadi alat mendukung keterbukaan informasi. Selain itu komitmen dari pemerintah melalui dinas Kominfo Kabupaten Bojonegoro dalam mengelola layanan pengaduan sangat baik dengan diterimanya penghargaan tingkat nasional dari kemenpanrb pada tahun 2018. Serta didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap.

Penelitian Annisa Isnadini yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan (Isnadini,2021), peneliti menemukan bahwa Kualitas pelayanan pengaduan melalui LAPOR! pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum dapat dikatakan memuaskan berdasarkan indikator dari Zeithaml et.al yang terdiri dari lima indikator yaitu indikator tangible (berwujud) LAPOR pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dinilai sudah memadai, indikator reliability (kehandalan) yang dinilai dari peraturanperaturan dalam mengelola pengaduan yang masuk cukup jelas walaupun ada fitur yang kurang jelas yaitu fitur anonim yang masih terlihat pada akun profil dan tidak ada peraturan yang jelas tentang sanksi jika melewati batas waktu dalam SOP untuk menindaklanjutinya, indikator responsiveness (respon) dapat dinilai dari respon atau tanggapan yang diberikan atas laporan pengaduan yang masuk dapat dikatakan belum baik secara keseluruhan dimana respon atas laporan pengaduan yang masuk tidak dapat dikatakan cepat dan jawaban yang diberikan kurang memuaskan, indikator assurance (jaminan) dapat dinilai dari diberikan nya jaminan kerahasiaan data yang belum benar-benar merahasiakan data, indikator empathy (empati) dinilai dari pegawai yang sudah dapat dikatakan mampu memahami kebutuhan pelapor dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Penelitian Dhiya Lucfiah Laibah yang berjudul Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung (Laibah, 2019), peneliti menemukan bahwa Input LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dapat dikatakan sudah sangat memadai dilihat dari kelengkapan fasilitas fisik baik sarana maupun prasarana yang ada di Diskominfo Kota Bandung. Proses Produksi dapat dikatakan sudah baik dilihat dari komunikasi, seperti interaksi antara pengadu dan admin LAPOR yang dilakukan melalui kolom komentar laporan pengaduan. Hasil (output) dapat dikatakan sudah baik dilihat dari kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil atau yang berstatus selesai. Produktivitas dapat dikatakan sudah baik dilihat dari bentuk pembekalan pendidikan aparatur seperti training to trainer dan bimtek mengenai LAPOR.

Penelitian Nikita Yolanda yang berjudul Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh Pemerintah Kota Solok (Yolanda, 2020), peneliti menemukan bahwa dalam menjalankan program LAPOR, Pemerintah Kota Solok membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola pengaduan yang terdiri dari Walikota dan Wakil Walikota, Sekretariat Daerah, dan seluruh OPD/ BUMD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Solok. Selain itu Pemerintah Kota Solok telah berhasil menjalankan Program SP4N-LAPOR dibuktikan dengan keberhasilan Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2018 dan 2019.

2.2 Pengertian Pelayanan Pengaduan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Mahmudi (2010:219) sendiri mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang ditindak lanjuti oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan. Aduan masyarakat adalah suatu kelakuan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan atau aspirasi masyarakat. Pengaduan dapat saja muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang baik pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Respon yang tepat yang ditimbulkan oleh organisasi terhadap masyarakat akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan sehingga masyarakat dapat memberikan informasi yang baik kepada masyarakat lainnya yang akan melakukan pelayanan, hal ini dapat mendorong citra positif terhadap organisasi penyedia pelayanan dalam jangka panjang hal ini mampu memberikan rasa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Menurut Sedarmayanti (2009:60) efektivitas dapat diukur melalui, diantaranya:

1. Input, yaitu suatu pedoman yang akan dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan dimana input mempunyai pengaruh terhadap hasil. Evan dan Lindsay (2007:17) menjelaskan bahwa yang termasuk kedalam input yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan seperti computer dan

server sebagai alat penghubung ke internet, material merupakan data-data kemudian diolah menjadi informasi. Modal yang berupa Sumber Daya Manusia sebagai penggerak dan pelaksana.

2. Proses Produktivitas, dapat diartikan sebagai komponen system yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Dapat dipahami bahwa proses merupakan bagaimana cara untuk mengolah input dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai. Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi yang artinya adanya interaksi yang berjalan dengan baik, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur.
3. Hasil (output), yaitu suatu bentuk keluaran dari input yang diolah melalui proses sehingga menghasilkan output dengan bervariasi. Hasil dalam indikator ini dijelaskan sebagai hasil dari sebuah input dan proses produksi, sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bias berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang dan jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi/organisasi.
4. Produktivitas, yaitu perbandingan dari efektivitas keluaran dan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kuantitas, kualitas atau sebagai suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.

2.3 Pengertian Good Governance

Tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Definisi tata kelola pemerintahan atau lebih dikenal dengan good governance, secara pengertiannya adalah segala sesuatu yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi urusan public untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Dr. Sedarmayanti, PT. Mandar Maju, 2003). Good Governance tidak hanya sebatas Pengelolaan lembaga pemerintahan, namun menyangkut semua baik lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan.

Bintoro Tjokromidjojo memandang Good Governance sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi agen of change dari suatu masyarakat berkembang atau developing di dalam Negara berkembang. Pemerintah bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar untuk menciptakan iklim yang kondusif dan melakukan investasi prasarana yang mendukung dunia usaha.

Dalam sistem administrasi Indonesia penerapan good governance seperti dalam pengertian yang dikembangkan United Nations Development Program. Berdasarkan dokumen kebijakan UNDP dalam tata pemerintahan menuju pembangunan manusia berkelanjutan, Januari 1997 yang dikutip dari bulletin informasi program kemitraan untuk pembaharuan tata

pemerintahan di Indonesia (Partnership for good governance reform in Indonesia), 2000. Tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada setiap tingkat.

Seiring dengan adanya keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang baik/good governance tersebut, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah di era otonomi sekarang ini, hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemberdayaan, pelayanan, responsif, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kemitraan, desentralisasi, konsistensi kebijaksanaan dan kepastian hukum. Paling tidak syarat agar terciptanya good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan public dewasa ini seperti yang dikemukakan oleh Santosa (2008) adalah meliputi transparansi, responsive, efektif, dan efisiensi serta akuntabilitas. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik pada umumnya dalam upaya mewujudkan paradigma good governance yang merupakan sebagai bingkai kerja dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, tentu bukanlah hal yang mudah dalam mencapai hal tersebut. Akan tetapi dibutuhkan suatu tekad yang kuat dari berbagai stakeholders untuk mewujudkannya.

2.4 Konsep SP4N LAPOR!

Kemajuan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Karno dkk, 2020). Pemerintah telah menetapkan kebijakan agar penyampaian pengaduan dilakukan secara online (Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013) dan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015). Pembentukan sistem pengelolaan pengaduan adalah untuk merealisasikan kebijakan “no. wrong door policy” yang menjamin setiap pengaduan ditangani secara cepat oleh instansi yang berwenang.

Keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017). Pelayanan yang diberikan adalah implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh sebab itu, aparatur memiliki kedudukan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi indikator kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Rendahnya pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah sudah menjadi rahasia umum. Berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi menunjukkan kualitas pelayanan publik baru instansi daerah baru mencapai skor 6.69 dari skala 10. Pada skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dari pelayanan publik, misalnya tidak terjadi penyuapan, standar operasional procedure (SOP) yang jelas, informasi yang terbuka, pemberian pelayanan yang adil, serta kecepatan dan kemudahan pengaduan (Direktorat Aparatur Negara, 2011). Hal ini diperkuat dengan penelitian oleh (Rusmiwari, 2011) tentang sikap apatisme masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dari sikap apatisme masyarakat menunjukkan

mayoritas apatis dengan nilai rata-rata 3,54 atau 69%. Di sisi lain, pelayanan yang diberikan juga masih tergolong lamban, dan masih ditemukan adanya pungutan liar. Sebanyak 59,1% responden mengatakan bahwa pelayanan lamban, sebanyak 18,2% pelayanan birokrasi sudah tepat waktu, dan sebanyak 22,7% masih terdapat pelayanan birokrasi dengan pungutan liar di masyarakat. Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa pelayanan birokrasi di Kota Malang masih tergolong rendah.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan sarana pengaduan untuk memberikan pelayanan yang adil bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, inovasi sektor publik sangat dibutuhkan agar pelayanan semakin murah dan mudah. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau yang biasa disebut *egovernment*. Pelaksanaan inovasi ini dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi sesuai kebutuhan organisasi. *E-government* merupakan suatu inovasi dari pemerintah yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan. Berdasarkan Instruksi Presiden (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, 2003) bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan publik dengan menjunjung tinggi akuntabilitas, dapat dijangkau secara aktif dan mendengarkan aspirasi masyarakat serta adanya fasilitas dalam merumuskan suatu kebijakan.

Pemerintah telah menetapkan *road map* pengembangan pengelolaan pengaduan secara nasional (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) yang menjadikan SP4N-LAPOR sebagai sistem yang dibentuk untuk mendorong konsep “*no wrong door policy*”. Sistem pengelolaan pengaduan ini merupakan sarana penampung aspirasi masyarakat berbasis media sosial yang mengikutsertakan masyarakat secara langsung dan bersifat dua arah. Dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4NLAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi, Ombudsman, Kantor Staff Presiden, serta dioperasikan oleh 34 kementerian, 100 lembaga negara, serta 523 pemerintah daerah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur, 2021).

Kota Metro sebagai salah satu Kota yang telah menyediakan layanan pengaduan sebagaimana yang telah diamanatkan pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Layanan pengaduan di Kota Metro dilaksanakan secara terpisah pada Organisasi Pemerintah daerah (OPD) masing-masing. Sehingga pengelolaan layanan pengaduan masih belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan yang tidak ditanggapi. Maka dari itu Pemerintah Kota Metro melaksanakan sarana layanan pengaduan yaitu layanan pengaduan SP4N LAPOR! yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah 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 LAPOR!. SP4N LAPOR! merupakan layanan pengaduan masyarakat yang tujuannya sebagai saluran utama penyampaian aspirasi masyarakat terhadap segala bentuk permasalahan pelayanan publik.

SP4N Lapor! dapat digunakan melalui tiga kanal utama yang mudah diakses yaitu situs website www.lapor.go.id/pemerintahkotametro , aplikasi Metro Kita, dan SMS ke 1708 dengan format: Metro isi aduan. Dalam pengimplementasiannya tersebut, SP4N LAPOR! dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi (Kemenpan RB), Kantor Staff Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Layanan SP4N LAPOR! Kota Metro dioperasikan melalui Metro Command Center pada tanggal 01 Desember tahun 2019, ditujukan sebagai wadah dalam mengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat tentang pelayanan publik, khususnya pada pelayanan umum. Penanganan SP4N LAPOR! pada Pemerintah Kota Metro telah dibentuk tim pengelola tingkat kota, tim pusat kendali SP4N LAPOR! di Command Center, Helpdesk/Forum bagi tim pengelola tingkat kota.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro merupakan koordinator dan bekerjasama dengan 52 Organisasi Pemerintah Daerah. Namun pelaksanaan layanan pengaduan SP4N LAPOR! Kota Metro masih menghadapi beberapa masalah, seperti belum terciptanya integrasi yang baik dalam menindaklanjuti laporan pengaduan yang diterima, sehingga masih banyak laporan pengaduan yang belum ditindaklanjuti.

Gerakan bersama dalam menjalankan SP4N LAPOR! dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Metro dan perlu adanya strategi yang baik pula untuk mencapai keberhasilan dalam pengimplementasian dan SP4N-LAPOR!, salah satunya dengan penempatan pelaksana layanan yang berkompeten. Dengan adanya pemahaman pelayanan publik secara utuh pada pelaksana pelayanan publik, maka akan terjadi sistem integrasi pelayanan publik yang berjalan secara utuh.

Pemerintah dapat dikatakan berhasil dalam menyelenggarakan dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017). Pelayanan yang diberikan adalah implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan SP4N LAPOR! Kota Metro akan sangat berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepercayaan masyarakat, dan mempermudah pemerintah dalam pengevaluasian kegiatan pemerintah. Oleh karena itu perlu diketahui tingkat keefektivitas layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro dan menyempurnakannya dengan memberikan saran dan masukan agar SP4N Lapor! Kota Metro dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan memberikan dampak yang baik kepada masyarakat maupun pemerintah.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan Sp4n Lapor! Kota Metro)”. Penelitian ini akan dikaji dengan menggunakan teori ukuran efektivitas Serdamayanti.

2.3 Landasan Teori

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR dengan menggunakan Teori agensi merupakan teori yang berusaha untuk menerangkan tindakan atau aksi dari pihak-pihak yang terlibat adanya hubungan kontrak dalam merubah metode pengukuran akuntansi, khususnya yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau manajemen (Kiswara, 1999: 5 dan Kelly, 1983: 183 dalam Abdurrahman dan Ludigdo, 2004: 249). Definisi tersebut menunjukkan adanya suatu kontradiksi dalam agency theory yang diakibatkan adanya konflik kepentingan antara pemilik (principal) dan manajer (agent). Untuk itulah dalam uraian berikut ini akan dibahas tentang konsepsi akuntabilitas, kemudian agency theory, sebagai awal timbulnya isu tentang akuntabilitas, dan keterbatasan konseptual principalagent yang berhubungan dengan akuntabilitas. Berdasarkan definisi teoritis tersebut maka organisasi publik diharapkan untuk selalu mengomunikasikan fungsi dan kinerja mereka kepada pihak-pihak yang berkepentingan sehingga dapat diketahui fungsi dari masing-masing organisasi dan dijadikan pijakan dalam menilai kinerja organisasi tersebut dengan meninjau sejauh mana fungsi yang telah ditetapkan dalam pelaksanaannya dapat terpenuhi.

Untuk mengetahui efektivitas sistem pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N LAPOR menggunakan pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran sebagaimana yang dijelaskan oleh (Martini, 1987). Pendekatan sumber mencakup: kemampuan memanfaatkan lingkungan, kemampuan bereaksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan, dan kemampuan memelihara kegiatan operasional. Pendekatan proses mencakup: prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat dan loyalitas kerja. Pendekatan sasaran mencakup: stabilitas, fleksibilitas, efisien, dan produktivitas. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan uji validitas keabsahan data untuk mengetahui keakuratan data (Creswell, 2016). Teknik penentuan validitas keabsahan data dilaksanakan melalui strategi triangulasi sumber data sebagaimana yang dikemukakan oleh Creswell (2016). Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi penarikan kesimpulan sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017). Kegiatan dimulai dengan pemilihan dan meringkas data/informasi, kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi, tabel maupun hubungan variabel penelitian, dan terakhir penarikan kesimpulan berdasarkan bukti kuat yang valid dan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.
- Kholmi, M. (2011). Akuntabilitas dalam perspektif teori agensi. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 2(02).
- Labib, F. (2023). RESPONSIVITAS PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).
- Sinambela, L. P. dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirait, R. S. M. P. (2011). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP ADMINISTRASI PENERBITAN AKTA KELAHIRAN. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1(2), 232-249.
- Subekti, R. A. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Di Kabupaten Kebumen (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas organisasi sektor publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 17-26.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-22.