

LAPORAN PENELITIAN
ANALISIS KEBIJAKAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
PEMERINTAH BERBASIS WEB (SP4N LAPOR) DI KOTA METRO
(Ujian Tengah Semester)



Disusun oleh:
Adel Zahra Aulia Hidayat (2216041088)

UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2023

ABSTRACT

Public services have now become the center of attention in development in Indonesia. The development of public services is always actual to be discussed. Fundamentally humans need service, this concept of service will always be in the life of every human being. One of the efforts made by the government to improve public services is by participating in these public services. There are many reports and complaints that have not been processed and there are several reports that have no information about the process of completing the report. The public has the right to file complaints and submit aspirations regarding their problems as a form of freedom of opinion or aspiration through the website and application of the National Public Service Complaint Management System (SP4N) People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR). In this research approach, namely descriptive qualitative research with a research focus on Serdamayanti (2009: 60). The success factors of a program can be determined by inputs, production processes, outputs and productivity. The method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques use literature studies, and field studies namely non-participant observation, interviews and documentation. The validity test of the data that researchers use is source triangulation and triangulation techniques. The results showed the effectiveness of SP4N Report! The Metro City has not been doing well. This can be seen from the number of complaint reports that have not been followed up and have not provided a quick response to help the process of handling the success of complaint reports and community aspirations that reach completed status. Some of the fundamental problems faced by SP4N Report! Metro City in the process of implementing services. These problems include the lack of commitment and strong sanctions between related opds that hinder the achievement of the objectives of the implementation of the SP4N Report complaint service! Metro City.

ABSTRAK

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. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan pelayanan public hal yang dilakukan ialah dengan partisipasi Masyarakat dalam pelayanan public tersebut. Banyaknya pelaporan dan pengaduan amsyarakat yang belum terproses dan adanya beberapa laporan yang tidak ada informasi mengenai proses penyelesaian laporannya tersebut. Masyarakat berhak melakukan pelaporang pengaduan dan penyampaian aspirasi mengenai permasalahannnya sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau aspirasi melalui website dan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Pada pendekatan penelitian ini yakni, penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian pada Serdamayanti (2009:60). Faktor keberhasilan suatu program dapat ditentukan oleh input, proses produksi, hasil (output) dan produktivitas. Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, dan studi lapangan yakni observasi non partisipan, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas SP4N Lapor! Kota Metro belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah laporan pengaduan yang belum ditindaklanjuti dan belum memberikan respon cepat tanggap untuk membantu proses penanganan keberhasilan laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang mencapai status selesai. Beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi SP4N Lapor! Kota Metro dalam proses pelaksanaan pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya, kurangnya komitmen dan sanksi yang kuat antar opd-opd terkait sehingga menghambat pencapaian tujuan dari dilaksanakannya layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep dan Teori Pelayanan Pengaduan	13
2.2.1 Pengertian Good Governance	15
2.2.2 Konsep SP4N LAPOR!	16
2.2.3 Landasan Teori	20
2.3 Kerangka Pikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.1.1 Penelitian Kualitatif	23
3.2 Fokus Penelitian	24
3.3 Lokasi Penelitian	24
3.4 Jenis dan Sumber Data dan Penelitian	24
3.4.1 Penelitian Kualitatif	25
3.4.2 Penelitian Kuantitatif	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1 Studi Pustaka	26
3.5.2 Studi Lapangan	27

3.6	Teknik Analisis Data.....	28
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Sarana dan Prasarana (Input).....	31
4.2	Proses Pelaksanaan (Proses Produksi)	33
4.3	Tanggapan Layanan Pengaduan (Hasil/Output).....	36
4.4	Peningkatan Aktivitas Penyelesaian Laporan Pengaduan (Produktivitas)	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....		43

BAB I

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, belumberkembang 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 pemerintah dalam menkalankan proses interaksi pemerintah dengan warga negara, namun kurangnya mobilitas warga Negara yang tinggi dengan tidak seimbangnya ketepatan dan juga kecepatan yang terjadi di pemerintah pada aspek pelayanan khususnya pelayanan public.

Sebagai warga Negara Indonesia yang birokrasi bahwasannya warga Negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan public yang berkualitas. Warga Negara juga memiliki 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 ditujukan 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 byukan

hanya sebatas melayani 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 jangkannya 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, efektivitas, 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 mana orang lain atau sektor lain dapat mengakses lebih mudah data-data penting atau rahasia diperoleh dari pihak-pihak yang tidak berwenang, adanya inkonsistensi 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 apaupun 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 bercitacita. 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 mepermudah 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 aparatur 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 Lapor!. SP4N LAPOR! Merupakan suatu website yang mengimplementasi digital pada sektor pemerintah guna memberikan layanan pengaduan Masyarakat yang memiliki tujuan utama untuk menjadi saluran penyampaian aspirasi terhadap segala aspek yang berada pada di dalam pelayanan public tanpa bertemu langsung dengan aparat pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan dalam proses implementasi sistem kebijakan SP4N LAPOR! di kota metro?
2. Bagaimana interpretasi dalam proses implementasi kebijakan SP4N LAPOR di privinsi Lampung?
3. Bagaimana bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan SP4N LAPOR! di kota metro?
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 pelayana 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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang telah dianggap relevan dengan topik yang mengarah pada situs web layanan pengaduan Masyarakat terhadap pemerintah. Berikut beberapa contoh hasil penelitian dari penelitian terdahulu.

NO	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sitoresmi, pada tahun 2013	efektifitas LAPOR! pada Unit Kerja Presiden dengan pendekatan efektifitas sistem informasi untuk mengukur seberapa efektifnya LAPOR.	menunjukkan bahwa efektivitas 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.
2	Setianingrum, pada tahun 2016	tentang responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan kasus	Penelitian tersebut bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap tindak lanjut keluhan masyarakat sangat lemah. Penelitian juga dilakukan oleh

		UPIK di Yogyakarta	(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.
3	Dhiya Luchfiah Laibah, pada tahun 2019	Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung	Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi LAPOR! sudah berjalan dengan baik. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan mendasar diantaranya lambatnya informasi tindak lanjut dari instansi/dinas terkait mengenai laporan pengaduan masyarakat yang proses tindak lanjutnya menjadi terhambat.
4	Selviana. M, pada tahun 2020	berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas	Hasil penelitian ini pelayanan publik menggunakan SP4N-Lapor sudah berjalan baik. Namun masih terdapat kendala yang dihadapi diantaranya

		Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini pelayanan publik menggunakan SP4N-Lapor sudah berjalan baik. Namun ma	admin kabupaten kesulitan mengetahui siapa yang menjadi pejabat penghubung di masing-masing OPD, masih terdapat masyarakat yang melakukan laporan dengan cara tatap muka atau melalui posko aduan serta tidak memiliki kontak person, tidak adanya anggaran untuk sosialisasi SP4N-Lapor sehingga sosialisasi yang dilakukan belum merata ke semua wilayah di Kabupaten Bantaeng.
5	Sunarto, Murdiansyah Herman, dan Sitna Hajar Malawat, pada tahun 2021	Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Program LAPOR di Kota Banjarbaru dari segi komunikasi masih kurang optimal. Sedangkan dari segi sumberdaya sudah siap namun masih kurang berkaitan dengan jumlah pelaksanaan. Dari segi sikap pelaksana sudah siap dalam melaksanakan program LAPOR! ini namun dari segi SKPD yang akan melaksanakan setiap keluhan masih kurang siap karena keterlambatan dari segi

			pelaksanaan dari keluhan masyarakat tersebut. Pada struktur birokrasi dalam melaksanakan program LAPOR! berusaha melaksanakan dengan baik agar pelaksanaan tidak mengalami hambatan.
--	--	--	--

2.2 Konsep dan Teori 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.

2.2.1 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 di kenal dengan 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.

2.2.2 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 apatisisme masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dari sikap apatisisme 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 keefektifitasan 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.

2.2.3 Landasan Teori

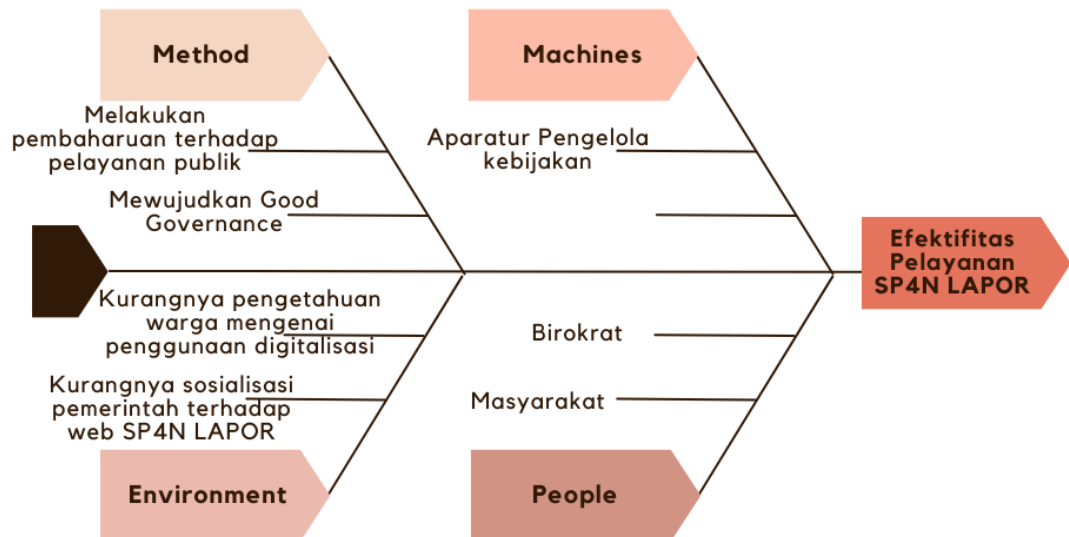
Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR dengan menggunakan Teori agensi merupakan teori yang berusaha untuk menerangkan tindakan atau aksi dari pihak-pihak yang terlibat adanya hubungan kontrak dalam merubah metode pengukuran 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.

2.3 Kerangka Pikir

FISHBONE DIAGRAM



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

3.1.1 Penelitian Kualitatif

kualitatif, secara sederhana dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan lebih pada bagaimana peneliti yakni, Artinya bahwa pendekatan kualitatif merupakan pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu) atau berdasarkan perspektif partisipatori (misalnya: orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi atau perubahan); atau keduanya. Hal tersebut di atas menegaskan bahwa pada penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun peneliti melalui interpretasi dengan mengacu pada berbagai perspektif dan informasi apa adanya dari subjek penelitian. Berbagai sumber data seperti catatan observasi, catatan wawancara, pengalaman individu dan sejarah dapat digunakan untuk mendukung terbentuknya interpretasi tersebut.

Pada pendekatan penelitian ini yakni, penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian pada Serdamayanti (2009:60) yaitu (1) Sarana dan Prasarana (Input), (2) Proses Pelaksanaan (Proses Produksi), (3) Tanggapan Pelayanan (Hasil/output), (4) Aktivitas penyelesaian laporan dan informasi laporan (produktivitas). Pada penelitian ini, ditinjau dari pendekatannya digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Sebagaimana dijelaskan Strauss dan Corbin dalam buku V. Wiratna Sujarweni, mendeskripsikan pengertian penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kualitatif dalam hal ini sesungguhnya adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata atau kalimat Jenis dan

sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dan observasi secara langsung ke lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi dan beberapa sumber yang berasal dari buku dan jurnal yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model Miles dan Huberman (Moelong, 2012) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus pada penelitian. Penyajian data dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci, bentuk penyajian data kualitatif dilakukan dengan bentuk teks naratif yang berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Sementara penarikan kesimpulan akan menjawab rumusan masalah peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasanpenjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Mulamula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini meliputi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan public
2. Meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadsap pemerintah
3. Keberhasilan pengimplementasian web SP4N LAPOR! di kota Metro.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Metro, Lampung

3.4 Jenis dan Sumber Data dan Penelitian

Dalam penelitian memiliki dua macam jenis, yakni penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif, namun di dalama penelitian ini mengambil focus pada penelitian kualitatif. Kedua jenis penelitian tersebut akan dijelaskan di bawah ini, namun peneliti akan lebih merujuk ke jenis penelitian kualitatif.

3.4.1 Penelitian Kualitatif

Data kualitatif berbentuk deskriptif, berupa kata-kata lisan atau tulisan tentang tingkah laku manusia yang dapat diamati (Taylor dan Bogdan, 1984). Data kualitatif dapat dipilah menjadi tiga jenis (Patton, 1990): yakni yang pertama bahwa data kualitatif merupakan hasil pengamatan: uraian rinci tentang situasi, kejadian, interaksi, dan tingkah laku yang diamati di lapangan. Kedua bahwa hasil pembicaraan: kutipan langsung dari pernyataan orang-orang tentang pengalaman, sikap, keyakinan, dan pemikiran mereka dalam kesempatan wawancara mendalam ketiga yakni data kualitatif menjelaskan bahwa data kualitatif yakni data yang memiliki bahan tertulis: petikan atau keseluruhan dokumen, surat-menyurat, rekaman, dan kasus sejarah.

Adapun ciri yang dimiliki oleh data kualitatif bahwa, Data kualitatif adalah data mentah dari dunia empiris. Data kualitatif itu berujud uraian terinci, kutipan langsung, dan dokumentasi kasus. Data ini dikumpulkan sebagai suatu cerita terbuka (open-ended narrative), tanpa mencoba mencocokkan suatu gejala dengan kategori baku yang telah ditetapkan sebelumnya, sebagaimana jawaban pertanyaan dalam kuesioner. Data kualitatif merupakan hasil tangkapan atas perkataan subyek penelitian dalam bahasanya sendiri. Pengalaman orang diterangkan secara mendalam, menurut makna kehidupan, pengalaman, dan interaksi sosial dari subyek penelitian sendiri. Dengan demikian peneliti dapat memahami masyarakat menurut pengertian mereka sendiri. Hal ini berbeda dari penelitian kuantitatif, yang membakukan pengalaman responden ke dalam kategorikategori baku peneliti sendiri. Data kualitatif bersifat mendalam dan rinci, sehingga juga bersifat panjang-lebar. Akibatnya analisis data kualitatif bersifat spesifik, terutama untuk meringkas data dan menyatukannya dalam suatu alur analisis yang mudah dipahami pihak lain. Sifat data ini berbeda dari data kuantitatif yang relatif lebih sistematis, terbakukan, dan mudah disajikan dalam format ringkas.

3.4.2 Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik dan bersifat obyektif. Variabel-variabel penelitian kuantitatif

dapat diidentifikasi dan interkorelasi variabel dapat diukur. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan menggeneralisasi temuan penelitian sehingga dapat digunakan untuk memprediksi situasi yang sama pada populasi lain. Penelitian kuantitatif juga digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik dan bersifat obyektif. Variabel-variabel penelitian kuantitatif dapat diidentifikasi dan interkorelasi variabel dapat diukur. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan menggeneralisasi temuan penelitian sehingga dapat digunakan untuk memprediksi situasi yang sama pada populasi lain. Penelitian kuantitatif juga digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel yang diteliti.

A. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari lapangan. Untuk memperoleh data primer maka penulis langsung datang kesumbernya atau diperoleh dengan menggunakan metode wawancara.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, dan data sekunder biasanya terwujud data dokumentasi yang berupa data yang diperoleh dari sumber tidak langsung seperti dari majalah, keterangketerangan atau publikasi lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, dan studi lapangan yakni observasi non partisipan, wawancara dan dokumentasi.

3.5.1 Studi Pustaka

Studi pustaka (library research), pengumpulan data dengan cara mencari sumber dan merkontruksi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan riset-riset yang sudah ada. Hasilnya bahwa penelitian kualitatif dilakukan dengan desain penelitian yang temuan-temuannya tidak didapatkan melalui prosedur statistik atau dalam bentuk hitungan, melainkan bertujuan mengungkapkan fenomena secara holistik-kontekstual dengan pengumpulan data dari latar/ setting alamiah dan

memanfaatkan peneliti sebagai instrument kunci. Ada Empat tahap studi pustaka dalam penelitian yaitu menyiapkan perlengkapan alat yang diperlukan, menyiapkan bibliografi kerja, mengorganisasikan waktu dan membaca atau mencatat bahan penelitian (Menurut Zed,2004). Pengumpulan data tersebut menggunakan cara mencari sumber dan menkontruksi dari berbagai sumber contohnya seperti buku, jurnal dan risetriset yang sudah pernah dilakukan. Bahan pustaka yang didapat dari berbagai referensi tersebut dianalisis secara kritis dan harus mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasannya.

3.5.2 Studi Lapangan

penelitian ini juga dilaksanakan melalui studi lapangan. Studi lapangan adalah aktivitas peninjauan yang dilakukan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam pengembangan sistem. Adapun metode lapangan yang digunakan adalah

- a. Observasi dalam hal ini penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung di lingkungan kota Metro. Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas yang sistematis terhadap gejala-gejala baik bersifat fisik maupun mental. Partisipasi pengamat (peneliti) dalam melakukan observasi dapat dilakukan dalam berbagai kondisi, seperti yang dikemukakan oleh Nasution (1992: 61), bahwa "terdapat tingkatan dalam melakukan observasi, yaitu partisipasi nihil, partisipasi aktif dan partisipasi penuh" dalam penelitian.

Milles (1992: 61) mengklasifikasikan observasi menurut tiga cara. Pertama, pengamat dapat bertindak sebagai seorang partisipan atau non partisipan. Kedua, observasi dapat dilakukan secara terus terang (overt) atau penyamaran (covert), walaupun secara etis dianjurkan untuk terus terang, kecuali untuk keadaan tertentu yang memerlukan penyamaran. Klasifikasi yang ketiga menyangkut latar penelitian. Dalam penelitian ini, secara teknis peneliti melakukan observasi terhadap keseluruhan sistem. Observasi ini dilakukan pada awal menentukan lokasi penelitian dengan melakukan pra-survey hingga pengumpulan data dilakukan. Dalam

melakukan observasi ini peneliti bertindak sebagai partisipan dan non partisipan. Dalam hal ini peneliti mencoba mempelajari dan memahami perilaku orang-orang yang terlibat didalamnya dengan jalan sedapat mungkin berpartisipasi secara penuh.

- b. Wawancara Adalah proses komunikasi dua arah yakni antar peneliti dengan sumber data untuk mendapatkan data dari responden yang dapat dipercaya sebagai masukan untuk melengkapi penelitian ini. penelitian ini juga dilaksanakan melalui studi lapangan. Mula-mula disusun desain penelitian dan pengujian alat lapangan. Tahap lanjut dilakukan penentuan lokasi penelitian, responden, dan informan. Dalam pelaksanaan penelitian lapangan dilakukan pengamatan, dokumentasi dan wawancara. Pertimbangan wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data karena mempunyai beberapa kelebihan, yaitu: peneliti dapat melakukan kontak secara langsung dengan responden sehingga memungkinkan didapatkan jawaban secara bebas dan mendalam, hubungan antar dapat dibina lebih baik, sehingga memungkinkan responden bisa mengemukakan pendapatnya secara bebas; (c) untuk pertanyaan dan pernyataan yang kurang jelas dari kedua belah pihak dapat diulangi kembali. Data hasil studi pustaka dan hasil studi lapangan ditampilkan sebagai temuan penelitian, diabstraksikan untuk mendapatkan informasi yang utuh, dan diinterpretasi hingga menghasilkan pengetahuan untuk penarikan kesimpulan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (Moelong, 2012) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus pada penelitian. Penyajian data dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci, bentuk penyajian data kualitatif dilakukan dengan bentuk teks naratif yang berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Sementara penarikan kesimpulan

akan menjawab rumusan masalah peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasanpenjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Mulamula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas SP4N Lapor! Kota Metro belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah laporan pengaduan yang belum ditindaklanjuti dan belum memberikan respon cepat tanggap untuk membantu proses penanganan keberhasilan laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang mencapai status selesai. Beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi SP4N Lapor! Kota Metro dalam proses pelaksanaan pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya, kurangnya komitmen dan sanksi yang kuat antar opd-opd terkait sehingga menghambat pencapaian tujuan dari dilaksanakannya layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro.

Triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama perisetan melalui beberapa sumber atau informan (Sugiyono, 2017, 2016). Dengan menggunakan teknik yang sama penlitit dapat melakukan pengumpulan data terhadap beberapa sumber perisetan (informan) Sehingga, sebuah kesimpulan diperoleh dari data yang telah dianalisis dari berbagai sumber oleh periset. Melalui teknik triangulasi sumber, periset berusaha membandingkan data hasil dari wawancara yang diperoleh dari setiap sumber atau informan perisetan sebagai bentuk perbandingan untuk mencari dan menggali kebenaran informasi yang telah didapatkan. Dengan kata lain, triangulasi sumber adalah cross check data dengan membandingkan fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain.

Berbeda dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik digunakan untuk menguji daya dapat dipercaya sebuah data yang dilakukan dengan cara mencari

tahu dan mencari kebenaran data terhadap sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Maksudnya periset menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini, periset dapat menyilangkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian digabungkan menjadi satu untuk mendapatkan sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2013b). Triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Periset menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak (Sugiyono, 2013b).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini peneliti melakukan pembahasan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta didukung oleh data penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Adapun pembahasan mengenai Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat SP4N Lapor! di Kota Metro, berdasarkan teori ukuran efektivitas Serdamayanti (2009:60):

4.1 Sarana dan Prasarana (Input)

Input merupakan suatu dasar yang akan dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan, dimana input mempunyai pengaruh terhadap hasil. Input juga dapat dikatakan sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan. Input dalam hal ini merupakan langkah awal dalam menjalankan suatu sasaran yang kemudian akan masuk ke dalam sebuah sistem. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memudahkan dalam melakukan berbagai kegiatan. Sarana dan prasarana merupakan komponen penting karena dapat mempengaruhi efektivitas suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan. Dalam hal ini, layanan pengaduan terpusat SP4N Lapor! Kota Metro telah menyediakan sarana dan prasarana dalam proses pelaksanaannya. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Metro sebagai koordinator program SP4N Lapor! Kota Metro, antara lain:

1. Ruang layanan informasi, yaitu sebuah wadah/tempat pengelolaan informasi/laporan pengaduan yang diterima. Dalam hal ini, ruang layanan informasi adalah Metro Command Center yang terletak di Lantai 2 Gedung Bappeda Kota Metro. Metro Command Center adalah pusat pengendali informasi Kota Metro yang menjembatani aspirasi masyarakat, semua informasi dan laporan pengaduan dikelola di Metro Command Center.
2. Peralatan Kerja, yang berfungsi sebagai alat pendukung untuk memproses data informasi laporan pengaduan masyarakat kepada OPD

terlapor. Dalam hal ini peralatan kerja layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro meliputi dua komputer dan printer, serta akses internet.

3. Admin Narahubung Lapor, berfungsi sebagai penerima laporan pengaduan dan memberikan tanggapan/jawaban kepada Staf PPID. Dalam hal ini, admin narahubung lapor berjumlah dua orang yang berada di Metro Command Center dengan tugas menerima dan merespon laporan pengaduan yang masuk yang kemudian diteruskan kepada staf PPID yaitu perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Unit Kerja terkait
4. Staf Penyedia Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yang berfungsi sebagai penyalur laporan pengaduan dari admin narahubung dan meneruskan tanggapan. Dalam hal ini, staf PPID merupakan perwakilan dari Unit Kerja atau Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang bertugas untuk menerima laporan dari admin narahubung guna untuk memproses laporan pengaduan, memberikan respon awal kejelasan tentang proses laporan pengaduan, dan penyelesaian laporan.

Layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro memiliki sarana dan prasarana (input) yang cukup mendukung dan memadai rencana awal atau input pada proses pelayanan kepada masyarakat seperti fasilitas fisik, yaitu komputer untuk memberikan informasi terkait proses dari laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat, server internet untuk kelancaran proses pelayanan karena SP4N Lapor! merupakan layanan yang berbasis aplikasi atau website yang memerlukan internet untuk mempermudah dalam proses pelaksanaan pelayanan. Lalu, untuk kenyamanan ruangan layanan informasi atau Metro Command Center sudah Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro)

dilengkapi dengan tempat duduk dan Air Conditioner (AC), dimana dapat membuat nyaman aparatur admin Narahubung SP4N Lapor! Kota Metro ketika sedang melakukan proses pelayanan. Selain itu, kebersihannya

juga terga dan keamanan ruangan yang tidak sembarangan orang bisa memasuki area kerja. Pada indikator sarana dan prasarana (input) yang merupakan sebuah pedoman yang dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan dimana input mempunyai pengaruh terhadap hasil. Sarana dan prasarana pada layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro bahwasannya sudah cukup memadai, dimana SP4N Lapor! Kota Metro telah memiliki ruang layanan informasi, fasilitas fisik yang memadai, Staf Penyedia Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan dua tenaga ahli admin narahubung lapor. Namun, Layanan SP4N Lapor! Kota Metro masih menghadapi beberapa kendala seperti kurangnya jumlah komputer, akses internet yang belum memadai dan jumlah admin narahubung yang kurang. Hal ini masih dapat ditolerir dikarenakan mengingat layanan SP4N Lapor! Kota Metro baru berjalan satu tahun dan setidaknya laporan pengaduan masih bisa diolah oleh admin narahubung, yang dapat dibuktikan dari laporan pengaduan yang berstatus disposisi yang artinya laporan telah diolah/diteruskan kepada opd terlapor. Untuk peralatan cukup memadai dan bisa berjalan mengelola laporan pengaduan dari masyarakat. Hal ini sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan untuk menunjang keberlangsungan pelaksanaan SP4N Lapor! Kota Metro.

4.2 Proses Pelaksanaan (Proses Produksi)

Proses pelaksanaan (proses produksi) merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama dalam mengolah input agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para penggunanya. 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. pada indikator ini membahas tiga hal yang meliputi tentang adanya (1) interaksi antara unit kerjasama/OPD dengan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan SP4N Lapor! Kota Metro. (2) Pengambilan keputusan dalam memberikan kejelasan waktu penanganan masalah masyarakat oleh Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro sebagai koordinator sesuai dengan kondisi masalah yang ditangani. (3) Sosialisasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Diskominfo Kota Metro dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait penggunaan dan cara pelaporan serta pengaduan melalui SP4N Lapor!.

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. pada indikator ini membahas tiga hal yang meliputi tentang adanya (1) interaksi antara unit kerjasama/OPD dengan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan SP4N Lapor! Kota Metro. (2) Pengambilan keputusan dalam memberikan kejelasan waktu penanganan masalah masyarakat oleh Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro sebagai koordinator sesuai dengan kondisi masalah yang ditangani. (3) Sosialisasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Diskominfo Kota Metro dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait penggunaan dan cara pelaporan serta pengaduan melalui SP4N Lapor!.

Interaksi yang dilakukan oleh opd-opd terkait dengan masyarakat disini adalah bagaimana opd-opd tersebut memberikan respon awal pada laporan pengaduan yang masuk untuk memberi kejelasan akan proses penindaklanjutan dari laporan pengaduan masyarakat, dimana opd-opd terkait diberikan waktu tiga hari untuk merespon dan sepuluh hari untuk melakukan penindakan. Namun, opd-opd terkait kurang dalam memberikan

respon awal pada laporan pengaduan yang masuk. Hal ini menyimpang dengan tujuan awal SP4N Lapor! yaitu layanan pengaduan yang menawarkan layanan yang cepat.

Selanjutnya, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan atau Pengambilan keputusan dalam memberikan kejelasan waktu penanganan masalah masyarakat oleh Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro sebagai koordinator sesuai dengan kondisi masalah yang ditangani. Pengambilan keputusan dalam memberikan kejelasan waktu penanganan telah dibuat, yaitu (1) diberikan waktu 1 hari untuk Admin SP4N Lapor! Kota Metro untuk memberikan respon awal terhadap laporan pengaduan yang masuk. (2) diberikan waktu 3 hari kepada opd-opd terlapor untuk memberikan respon awal tentang proses penindaklanjutan laporan pengaduan. (3) diberikan waktu 10 hari untuk menyelesaikan laporan pengaduan. Disini sudah diberikan kejelasan waktu kepada opd-opd dan pihak terkait dalam bagaimana mengelola laporan pengaduan.

Lalu, yang terakhir yaitu sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur. Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pengembangan aparatur/opd-opd Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Metro selaku koordinator SP4N Lapor! Kota Metro melakukan kegiatan pengenalan layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro dan mengadakan evaluasi setiap 6 bulan sekali baik melalui online ataupun offline. Sedangkan, dalam memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat Diskominfo Kota Metro memanfaatkan social media untuk mempromosikannya. Promosi tersebut berupa poster layanan pengaduan SP4N Lapor! yang berisi tentang bagaimana mengunduhnya dan cara menggunakannya. Sosialisasi dan pengembangan aparatur/opd sudah cukup baik karena masih ada komunikasi antar satuan kerja, sehingga terjadinya evaluasi dan perbaikan. Lalu, dalam

mensosialisasikan SP4N Lapor! Kota Metro kepada masyarakat belum merata karena tidak semua masyarakat mengikuti sosial media pemerintah Kota Metro dan mempunyai akses internet. Maka, pada tahap ini dimana proses produktif (proses pelaksanaan) berperan dalam mengolah input (sarana dan prasarana) agar menghasilkan keluaran/hasil yang berguna dan agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai masih belum maksimal.

4.3 Tanggapan Layanan Pengaduan (Hasil/Output)

Hasil (output) dalam indikator ini dijelaskan sebagai hasil dari sebuah input dan proses produksi, sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari Diskominfo Kota Metro. Hasil (output) merupakan bentuk dari input kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk output-nya. Terdapat dua dimensi yang dibahas dalam hasil (output) yaitu meliputi, produk artinya hasil dari berhasilnya penyelesaian laporan dan pengaduan. Jasa yaitu bentuk pelayanan non fisik yang diberikan oleh aparatur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) kepada masyarakat seperti memperoleh informasi tentang proses penanganan masalah yang dapat dipercaya oleh masyarakat.

Pertama, pada hasil penyelesaian laporan pengaduan dikatakan masih belum efektif dikarenakan dari 44 laporan pengaduan yang masuk dimana sudah diteruskan/didisposisi oleh admin narahubung SP4N Lapor! Kota Metro kepada opd-opd terkait belum diselesaikan ataupun dalam tahap penindaklanjutan dikarenakan masih kurangnya komitmen integrasi antar unit kerja atau OPD. Hal ini menunjukkan bahwa hasil (Output) tidak sesuai dengan apa Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro).

yang telah direncanakan diawal, yaitu layanan pengaduan yang cepat, tanggap, murah, dan terintegrasi dengan baik. Sedangkan, tujuan utama dari program layanan pengaduan SP4N Lapor! sendiri adalah agar

meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Lalu yang kedua, yaitu hasil dari terbukanya informasi tentang proses atau status pada laporan pengaduan yang diajukan. Pada hal ini SP4N Lapor! Kota Metro telah memberikan kejelasan akan status dari proses penindaklanjutan laporan pengaduan. Status dari proses penindaklanjutan laporan pengaduan diakses melalui website atau dapat pemberitahuan dari aplikasi Metro Kita. Hal ini telah menunjukkan bahwa pelaksanaan program layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro ini dilakukan secara transparan dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat Kota Metro.

Maka pada indikator Hasil (Tanggapan Layanan Pengaduan) pada hasil indikator yang pertama, hasil dari berhasilnya penyelesaian laporan pengaduan dapat dikatakan belum efektif dikarenakan masih ada 44 pengaduan yang belum diselesaikan, dimana penyelesaian dari laporan pengaduan menjadi kunci utama dalam terwujudnya SP4N Lapor!. Hal tersebut berada diluar kewenangan pihak SP4N Lapor! Kota Metro dikarenakan kewenangan pihak SP4N Lapor! hanya sebatas pada pendisposisian laporan masyarakat kepada opd terkait. Namun pada indikator hasil yang kedua, yaitu memperoleh informasi tentang proses penanganan masalah yang dapat dipercaya ini sudah terlaksana dengan cukup baik karena masyarakat yang mengajukan laporan pengaduan telah diberikan informasi atau kejelasan atas status laporan penanganan pengaduan (belum, proses, selesai) dan sudah terdisposisi yang dilakukan oleh pihak admin narahubung SP4N Lapor! Kota Metro sehingga masyarakat dapat mengetahui kemajuan dari laporan pengaduannya. Ada baiknya jika opd terlapor melakukan follow up kepada pihak SP4N Lapor! Kota Metro agar dapat memberikan informasi yang tepat terkait laporan masyarakat yang melakukan pengaduan. Selain itu, pihak SP4N Lapor! dapat memberikan sanksi lebih tegas untuk tindakan laporan pengaduan yang belum diselesaikan. Dalam hal pendisposisian yang dilakukan oleh admin narahubung SP4N Lapor! Kota Metro harus dipertahankan dan

ditingkatkan untuk menambah penilaian baik dan kepercayaan dari masyarakat terkait pelayanan admin SP4N Lapor! Kota Metro.

4.4 Peningkatan Aktivitas Penyelesaian Laporan Pengaduan (Produktivitas)

Pada indikator ini membahas tentang kuantitas dan kualitas pengaduan yang direspons dan ditindaklanjuti, 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. Dimana indikator keberhasilan menurut Bapak Andi Setiono selaku Kepala Bidang Informatika dan Statistika Diskominfo ada dua yaitu, pertama Jumlah laporan pengaduan yang direspons awal (didisposisi) lebih besar daripada jumlah pengaduan yang masuk oleh admin SP4N Lapor! Kota Metro dan Opd-opd terkait. Kedua, Jumlah laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh Opd-opd terkait lebih besar daripada laporan pengaduan yang masuk.

Sumber daya disini diartikan dengan bagaimana admin narahubung SP4N Lapor! Kota Metro dengan cepat dan sesuai dengan SOP dalam meneruskan laporan pengaduan kepada opd-opd terlapor (disposisi) dan bagaimana pihak opd-opd menyelesaikan laporan pengaduan dengan bentuk jumlah/kuantitas.

Pertama adalah jumlah laporan pengaduan yang direspons oleh admin narahubung berjumlah 44 laporan pengaduan dengan jangka waktu yang beragam, dimana respon dari admin narahubung SP4N Lapor! Kota Metro lebih banyak yang tepat waktu sesuai aturan. Lalu, yang kedua adalah jumlah laporan pengaduan yang diselesaikan lebih besar dari jumlah laporan yang masuk, diatas dinyatakan bahwa dari 44 laporan pengaduan yang tersalur belum ada yang ditindaklanjuti oleh opd-opd terlapor. Maka pada indikator terakhir ini, layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro belum

memberikan aktivitas penyelesaian laporan pengaduan yang signifikan dan dapat dikatakan belum efektif.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Efektivitas Layanan Pengaduan (Studi tentang layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro) yang ditinjau dari indikator Input, Proses Produksi, Hasil, dan Produktivitas tujuan maka dapat diberikan kesimpulan bahwa layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro belum efektif hal ini dikarenakan penyaluran pengaduan yang diteruskan oleh admin SP4N Lapor! kepada Opd terkait belum ditindaklanjuti, dimana penyelesaian laporan pengaduan yang lebih baik menjadi kunci utama bagi SP4N Lapor! Kota Metro. Selain itu akan dipaparkan sebagai berikut:

- a. Efektivitas Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro
 1. Sarana dan Prasarana (Input) dalam SP4N Lapor! Kota Metro memiliki Metro Command Center sebagai ruang layanan informasi, memiliki dua tenaga ahli sebagai Admin Narahubung, lalu peralatan seperti komputer dan printer.
 2. Proses Pelaksanaan (Proses Produksi) dalam SP4N Lapor! Kota Metro adalah adanya interaksi antara opd-opd dan masyarakat, dimana opd-opd terkait memberikan respon awal tentang kejelasan proses penindaklanjutan laporan pengaduan. Lalu, kejelasan waktu dalam penyelesaian laporan pengaduan yaitu 1 hari untuk admin narahubung mendisposisikan kepada opd-opd terkait, 3 hari untuk opd-opd memberikan respon awal dari proses penindaklanjutan laporan pengaduan, 10 hari untuk penyelesaian laporan pengaduan. Selanjutnya yang terakhir, sosialisasi dilakukan kepada para opd-opd satuan kerja untuk memberikan pemahaman tentang SP4N Lapor! dan melaksanakan pertemuan untuk mengevaluasi layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro dalam 6 bulan sekali.

3. Tanggapan Layanan Pengaduan (Hasil) pada SP4N Lapor! Kota Metro membahas tentang berhasilnya penyelesaian laporan pengaduan oleh opd-opd terkait. Dan informasi tentang proses penanganan laporan pengaduan
 4. Tanggapan Layanan Pengaduan (Hasil) pada SP4N Lapor! Kota Metro membahas tentang berhasilnya penyelesaian laporan pengaduan oleh opd-opd terkait. Dan informasi tentang proses penanganan laporan pengaduan.
- b. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan inovasi SP4N Lapor! di Kota Metro yaitu :
1. Keterbatasan tenaga ahli SP4N Lapor! yang hanya berjumlah 3 orang dan seharusnya dilakukan perekrutan untuk menambah kuantitas tenaga ahli.
 2. Anggaran yang minim bagi penyediaan sarana dan prasarana untuk memaksimalkan pelaksanaan SP4N Lapor!.
 3. Komitmen antar OPD yang masih rendah membuat laporan pengaduan yang masuk masih belum terselesaikan. Selain itu masih terdapat OPD yang berjalan secara parsial dan menerapkan layanan laporan pengaduan ganda yaitu layanan laporan pengaduan milik OPD itu sendiri dan layanan laporan pengaduan SP4N Lapor! yang membuat para OPD merasa bahwa laporan pengaduan yang masuk sama saja sehingga hanya merespon salah satu dari layanan laporan pengaduan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti memiliki beberapa saran yang perlu disampaikan dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan perbaikan dalam penerapan inovasi SP4N Lapor!. Beberapa saran yang perlu disampaikan ialah sebagai berikut :

- a. Diskominfo Kota Metro mempertahankan mengenai pemeliharaan fasilitas fisik sarana dan prasarana pendukung layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro. Mengingat layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro merupakan program pelayanan publik yang berbasis aplikasi elektronik.

Terkait dengan kemampuan dan jumlah admin SP4N Lapor! dalam proses pelayanan penanganan laporan masyarakat harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali, karena program layanan ini akan terus berinovasi seiring dengan berkembangnya teknologi.

- b. Perlu adanya peningkatan komitmen antar unit kerja dengan melakukan pertemuan rutin antar unit kerja untuk membangun kesadaran dan tanggung jawab para unit kerja sehingga laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat diperbaiki sesegera mungkin dan melakukan peningkatan kemampuan aparatur agar proses pelayanan penanganan laporan masyarakat terproses dengan cepat dan efektif. Terkait sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur Diskominfo Kota Metro tentang SP4N Lapor! perlu terus ditingkatkan guna memberikan informasi mengenai program SP4N Lapor! ini hingga masyarakat dapat mengetahui salah satu program pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah.
- c. Keselarasan antara harapan masyarakat dengan hasil (output) dari program SP4N Lapor! Kota Metro yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Metro perlu terus dicoba untuk diwujudkan. Pengawasan yang dilakukan admin SP4N Lapor! Kota Metro mengenai laporan yang dilakukan oleh masyarakat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait proses penanganan laporannya. Kepuasan masyarakat adalah tujuan dari terselesaikannya laporan yang diadukan atau aspirasi yang disampaikan.
- d. Produktivitas mengenai aktivitas dari tanggapan laporan pengaduan yang diterima harus diperbaiki melalui evaluasi terhadap opd-opd terkait dan sanksi yang lebih kuat agar laporan pengaduan dapat diproses dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yaitu 10 hari. Lalu, mempertahankan dan meningkatkan aktivitas respon admin narahubung dalam memberikan tanggapan awal pada laporan pengaduan masyarakat yang masuk

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980.
- 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.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- 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.
- Darmalaksana, W. (2020). Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Devitasari, W. A. (2023). ANALISIS METODE TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) DALAM APLIKASI LAPOR DI KABUPATEN

- BEKASI (Studi Kasus: Kecamatan Tambun Selatan) (Doctoral dissertation, IPDN JATINANGOR).
- 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.
- 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.
- Indrajit, Rhicardus Eko. 2015. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Katharina, R. (2021). Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- 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).
- 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, 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).
- 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.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas organisasi sektor publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 17-26.
- Winahju, W. S., & Fithriasari, K. KLASIFIKASI KATEGORI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KANAL LAPOR! MENGGUNAKAN ARTIFICIAL NEURAL NETWORK (ANN).
- Wismayanti, K. W. D. (2022). BAB 3 PARADIGMA DALAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA. *Teori Administrasi*, 31.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-22.