



## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)-LAPOR**

Kusroh Lailiyah

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Selamat Sri

hepilia190@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui untuk mengetahui implementasi dari aplikasi SP4N-LAPOR di pemerintah Daerah Kabupaten Batang serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode analisis deskriptif berdasarkan studi literatur yang didapat kemudian dijadikan sebagai bahan analisa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jika penggunaan aplikasi LAPOR! Bupati yang sudah terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Batang ini sudah terimplementasikan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan angka kepuasan pengguna aplikasi ini yang mencapai angka 75,7 persen pada tahun 2020. Aplikasi LAPOR! Bupati ini diluncurkan guna percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan pelayanan publik. Proses pengaduan juga sangat mudah karena masyarakat atau pengguna dapat melakukan pelaporan dengan jarak jauh melalui berbagai kanal **SMS 1708 portal batangkab.go.id, mobile Apps dan tweeter #LAPOR 1708**. Penyelesaian pengaduan juga relatif cepat yaitu yaitu maksimal 7 hari kerja. Dengan hadirnya aplikasi LAPOR! Bupati ini, pemerintah Kabupaten Batang dapat menciptakan pelayanan publik yang semakin prima dengan kemudahan pengaduan pelayanan publik yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci : SP4N-LAPOR, Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR! Bupati Batang

### **ABSTRACT**

*This study aims to find out the implementation of the SP4N-LAPOR application in the Regional Government of Batang Regency and its influence on improving the quality of public services in Batang Regency. This study uses a qualitative approach through descriptive analysis method based on the study of the literature obtained and then used as material for analysis. The results of this study indicate that the use of LAPOR! Bupati, which has been integrated with the SP4N-LAPOR application in Batang Regency has been implemented quite well. This can be seen by the user satisfaction rate for this application which reached 75.7 percent in 2020. The LAPOR! Bupati was launched to accelerate the follow-up to the settlement of public service complaints. The complaint process is also very easy because the public or users can report remotely via various SMS channels 1708, the Batangkab.go.id portal, mobile apps and the #LAPOR 1708 tweeter. Complaint settlement is also relatively fast, which is maximum of 7 working days. With the presence of the LAPOR! Bupati, the Batang Regency government can create increasingly excellent public services with the ease of public service complaints that can be accessed by all levels of society.*

*Keywords: SP4N-LAPOR, Public Service Complaints, LAPOR! Bupati of Batang Regency*



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media massa. Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan Perundang-Undangan tersebut ini kita dapat mengetahui hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan. Pengadu dapat meminta perlindungan kepada penyelenggara berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu. Maka dari itu penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Hal ini sesuai dengan amanah pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan

layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Hal ini menyebabkan khalayak publik menjadi bersikap apatis atas pelayanan publik dan menganggap kondisi tersebut sebagai kewajiban. Padahal Pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih (*Clean Governance & Good Governance*). (ombudsman.go.id)

Pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau layanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itulah setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolak ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat. Responsivitas ini menjadi penting bagi peningkatan pelayanan publik

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi

pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N-LAPOR ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Ada larangan yang harus dihindari oleh pengelola, di antaranya menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi/kelompok dan menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan. Agar pengelolaan pengaduan dapat berjalan dengan baik, maka perlu ditempatkan petugas yang kompeten yaitu yang memiliki pemahaman tentang ketentuan dan dapat melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dan berasal dari lingkungan penyelenggara yang diangkat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bisa berasal dari pejabat struktural atau fungsional. Dengan adanya ketentuan yang mengatur tentang pengelolaan pengaduan, tidak ada lagi alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak membuat pengelolaan pengaduan serta menyediakan sarana pengaduan pelayanan. Sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna pelayanan.

Semenjak diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini, banyak penyelenggara pelayanan yang sudah membuat pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah, apakah setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh pengelola pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan baik, diinformasikan kepada publik dan dipantau serta dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam ketentuan pasal 8 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 juga ditegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara. Pada Pasal 9, 10, 11 dan 12 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga disebutkan bahwa pengelola pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala. Laporan dimaksud meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu. Selain itu, penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, penyelesaian setiap pengaduan yang diterima harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lambat

60 (enam puluh hari) sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pemerintah Daerah Kabupaten Batang menjadi salah satu instansi pelayanan publik di Daerah yang sudah menerapkan sistem SP4N-LAPOR. Pemerintah Daerah Kabupaten Batang juga telah melakukan sosialisasi kepada instansi-instansi di Kabupaten Batang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR tersebut dengan harapan setelah sosialisasi tersebut, maka seluruh ASN pada instansi pemerintahan dapat melayani seluruh pengaduan yang masuk dengan cepat dan transparan.

Sebaik apapun aplikasi pengaduan yang tersedia, jika tidak dikelola dengan baik maka hal tersebut tidak akan memberikan pengaruh apapun terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan publik. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari aplikasi SP4N-LAPOR tersebut di pemerintah Daerah Kabupaten Batang serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang.

### **Tinjauan Literatur Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik menurut Sinambela (2008) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik definisi pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selaras dengan hal tersebut menurut Santosa (2008) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

#### **Azas-Azas Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaraan pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut: a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan, b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan, c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan, e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas, f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil, h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan, i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, j. Fasilitas dan perlakuan

khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan, k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik).

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan. Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik yang dianggap cukup realistis

untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi yaitu Dasar hukum, Persyaratan, Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya penyelesaian, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan, Pengawasan intern, Pengawasan ekstern, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jaminan pelayanan.

### **Kualitas pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari: a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti; b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat; e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain; f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu

pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Amin Ibrahim, 2008)

### **Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011) dapat diukur secara *rigid* melalui 3 unsur yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu: a. *Reliability* menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya. Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; b. *Responsiveness* menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan pada konsumen dan bertanggungjawab atas mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan; c. *Competence* yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Terdiri dari tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan; d. *Access* menyangkut kemudahan untuk dihubungi serta kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; e. *Courtesy* menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahan dari penyedia jasa.

Terdiri dari sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; f. *Communication* berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan serta aspirasi mereka. Hal ini berarti pemberi layanan tersebut harus menyesuaikan bahasa mereka dengan konsumen yang berbeda-- meningkatkan level bahasa pada pelanggan yang berpendidikan baik serta berbicara secara mudah dan sederhana kepada orang yang baru; g. *Credibility* menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa untuk menarik kepercayaan masyarakat. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati; h. *Security* adalah pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan; i. *Understanding/knowing the customer* menyangkut usaha pemberi layanan untuk memahami apa yang konsumen butuhkan; j. *Tangibles* menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik yang berupa peralatan, personil dan komunikasi dari suatu jasa.

### **Prinsip Pokok Kualitas pelayanan Publik**

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono) ada 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan yaitu : a. Kepemimpinan yaitu Strategi perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan

kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan; b. Pendidikan artinya semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas; c. Perencanaan yaitu Proses perencanaan strategik hams mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya; Review yaitu Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas; d. Komunikasi yaitu Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses Utara komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umumnya dan lain-lain; e. Penghargaan dan pengakuan (Total Human Reward) yaitu Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi

pelanggan yang dilayani. (Fandi Tciptono, 2022)

## 2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kepustakaan. penelitian kepustakaan yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan membaca buku-buku atau majalah dan sumber data lainnya untuk menghimpun data dari berbagai literatur, baik perpustakaan maupun di tempat-tempat lain. (Mahmud, 2011). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna (Sugiyono, 2012). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk menggali dan mengumpulkan data dari sumber-sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Tahap penelitian dilakukan melalui studi kepustakaan untuk meneliti bahan hukum primer, bahan hukum sekunder yaitu pendapat para ahli berupa doktrin atau ajaran tentang hukum, dan bahan hukum tersier yaitu bahan hukum pendukung, seperti bahan digital dari internet. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen, yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen tentang hukum positif indonesia yang berkaitan dengan obyek pembahasan. Selanjutnya Metode analisis data dilakukan melalui metode analisis kualitatif. Analisis data menggunakan teknik analisis domain dilakukan dengan mengklasifikasi hasil penelitian sesuai dengan poin-poin pada rumusan masalah.

## 3. Hasil Dan Pembahasan



SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*No Wrong Door Policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Sehingga diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan publik secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik. Dan dengan SP4N-LAPOR! masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyampaian pengaduan yang tentu saja akan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. SP4N-LAPOR! bertujuan agar *pertama*, Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; *kedua*, Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan *ketiga*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. ([ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id))

Sejak dilakukannya Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Tahun 2016, LAPOR! kini dikelola oleh 3 lembaga, yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB), Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia. Ketiga lembaga ini memiliki perannya masing-masing dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! saat ini.

Kemenpan RB bergerak dalam ranah pelayanan publik, menjadi pengarah para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik prima bagi masyarakat

Indonesia. Kemenpan RB bertindak sebagai pembina pelayanan publik. Dan hal ini sejalan dengan tujuan utama LAPOR! untuk menjadi kanal pengawasan dan pengaduan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, akhirnya diberikan mandat kepada Kemenpan RB untuk mengelola SP4N, termasuk LAPOR! di dalamnya. Oleh karena itu, saat ini LAPOR! dikelola secara operasional oleh Kemenpan RB, serta menjadi pihak utama yang akan mengarahkan LAPOR! selanjutnya. Setelah mengembangkan dan membesarkan LAPOR!, KSP kini memiliki peran untuk memberikan dukungan infrastruktur serta fasilitas agar LAPOR! tetap berjalan, di samping tetap memegang peran untuk melaksanakan transisi operasional LAPOR! dari KSP ke Kemenpan RB. KSP juga berperan dalam merancang sistem SP4N-LAPOR! Ini.

Dalam SP4N-LAPOR!, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI sendiri juga dapat menjadi pintu selanjutnya apabila laporan masyarakat yang disampaikan melalui LAPOR! tidak terselesaikan. Dalam hal ini Ombudsman diharapkan hanya menjadi sarana alternatif (*the last resort*) untuk menindaklanjuti keluhan tersebut. Dengan hal demikian, instansi pemerintah pemberi pelayanan diharapkan mampu membangun sistem untuk mengelola keluhan atau pengaduan terlebih dahulu sebelum masyarakat pengguna layanan harus mengadukan persoalan mereka

kepada Ombudsman. Munculnya kesadaran institusi pemerintah untuk mengelola keluhan dengan baik juga tidak terlepas dari pergeseran cara pandang dalam melihat keluhan itu sendiri. Keluhan yang selama ini dilihat sebagai sesuatu yang negatif saat ini justru dipandang sebagai sesuatu yang positif karena dianggap mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan terhadap kinerja birokrasi pelayanan publik.

Aplikasi SP4N-LAPOR saat ini sudah terhubung dengan 34 kementerian, 100 lembaga, 396 Pemerintah Kabupaten, 94 Pemerintah Kota dan 34 provinsi.

**Keterhubungan SP4N-LAPOR!**

Instansi	Terhubung
Kementerian	34
Lembaga	100
Pemerintah Provinsi	34
Pemerintah Kabupaten	395
Pemerintah Kota	94
<b>Total</b>	<b>657</b>

Gambar 1 : Keterhubungan SP4N LAPOR  
Sumber : Laporan\_Tahunan\_2020\_SP4N-LAPOR

Beberapa kanal pengaduan yang tersedia sebagai sarana pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Berikut adalah alur penyelesaian aduan melalui website SP4N-LAPOR .



Gambar 2 : Alur pengaduan SP4N-LAPOR

Sumber :

Laporan\_Tahunan\_2020\_SP4N-LAPOR

Alur pengelolaan aduan dari pelapor. Pertama, pelapor dapat mengakses laporan di SP4N-LAPOR. Setelah itu, laporan diterima oleh admin pusat dan dikirim ke admin instansi paling lambat 3 hari kerja. Jika admin instansi sudah menerima laporan, akan dilakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja. Selanjutnya, pejabat penghubung yang menerima laporan akan memberikan respons awal. Ia juga akan segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Terakhir, pelapor akan menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut. Jangka waktu penyelesaian berbeda-beda. Terkait permintaan informasi, maksimal diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja. Jika dalam 60 hari kerja pengaduan tidak ditindaklanjuti instansi terkait, pelapor dapat menyampaikan aduan ke Ombudsman RI.

Pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Batang didasarkan pada peraturan Bupati Batang Nomor 52 tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Melalui media LAPOR Bupati. Laporan Bupati adalah layanan aspirasi pengaduan online rakyat yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Batang sebagai sarana untuk menerima pengaduan atas pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR. Aplikasi LAPOR! Bupati ini diluncurkan guna

percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan, pengaduan pelayanan publik yang dikirim melalui website SP4N-LAPOR Pusat akan diterima terlebih dahulu oleh admin pusat dan baru setelah terverifikasi akan diteruskan kepada instansi yang dituju baik dipusat maupun daerah. Aplikasi "SP4N-LAPOR di Kabupaten Batang sudah terkoneksi dengan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), Telkom, serta instansi pemerintah lainnya sehingga semua pengaduan oleh masyarakat dapat dihubungkan pada bidang yang mengurusinya (jatengantarnews.com)

Diatur didalam pasal 7 ayat (6) peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2019 bahwa tersedia beberapa kanal pengaduan dalam aplikasi LAPOR! Bupati tersebut yaitu website melalui **SMS 1708 portal batangkab.go.id, mobile Apps dan tweeter #LAPOR 1708**. Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR! diantaranya Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum, Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik dan Tracking id: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Berikut adalah alur pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR Kabupaten Batang. Berikut adalah alur pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR Kabupaten Batang:

Gambar 3 : SOP SP4N LAPOR

Sumber: PPID Kabupaten Batang

Dari SOP tersebut dapat diketahui bahwa semua aduan yang masuk ke kanal LAPOR Bupati yang sudah terintegrasi dengan SP4N LAPOR akan segera ditindaklanjuti dalam waktu yang relatif singkat, yaitu maksimal 7 hari kerja. Ini menunjukkan bahwa pemerintah Daerah Kabupaten Batang selalu melakukan upaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu *Responsiveness* menyangkut kemauan atau kesiapan pejabat publik terhadap masyarakat yang melakukan aduan dan bertanggungjawab atas mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan. Disamping itu, kemudahan aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dimanapun berada menjadi satu tolak ukur bahwa pelayanan publik di Kabupaten Batang menjunjung tinggi aspirasi masyarakat untuk ikut serta mengawasi jalannya pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. hal tersebut sebagaimana salah satu tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu *Access* yang menghendaki kemudahan untuk dihubungi serta kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

Indikator pelayanan publik yang baik adalah tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi, maka di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa setiap Organisasi Perangkat Daerah wajib melakukan survei kepuasan pelayanan publik. Secara umum masyarakat sudah merasa cukup puas dengan aplikasi SP4N-LAPOR

NO	KEGIATAN	PELOPOR				MUCU BANG		REPERAN
		Pelapor / Admin	Pejabat Penghubung Palsi OPO	Pejabat OPO	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor membuat aduan melalui website LAPOR SP4N atau LAPOR BANG				Aduan			
2	Pelapor Admin melakukan verifikasi apabila aduan tersebut merupakan kewenangan Pemkab maka akan diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPO) apabila bukan kewenangan Pemkab maka laporan akan ditolak/dibersihkan				Aduan	Maksimal 1 x 24 jam (hari kerja)	Aduan yang telah diverifikasi Admin	
3	Pejabat penghubung menerima disposisi dan melakukan verifikasi laporan. Apabila merupakan kewenangan OPO maka laporan akan disampaikan ke Pengantar atau diwawak langsung. Dan apabila bukan kewenangan OPO maka laporan akan ditolak/dibersihkan ke Admin.				Aduan yang telah diverifikasi Admin	Maksimal 3 x 24 jam (hari kerja)	Aduan yang telah diverifikasi Pejabat penghubung	
4	Pejabat OPO atau pejabat yang berwenang memberikan tanggapan atas laporan dimana laporan Pejabat penghubung untuk ditindak di aplikasi				Aduan yang telah diverifikasi Pejabat penghubung	Maksimal 7 hari kerja	Tanggapan	Penyediaan 7 hari kerja tanggapan tepat saat itu.
5	Pejabat penghubung menjawab aduan di aplikasi				Tanggapan	5 menit	Tanggapan atas aduan yg sudah ditindak di aplikasi	
6	Pelapor menerima jawaban atas aduan yang disampaikan							

sebagai media penyampaian pengaduan dan SP4N-LAPOR dalam menangani pengaduan masyarakat di Kabupaten Batang. Hal ini ditunjukkan oleh indeks kepuasan masyarakat pengguna nilai 75,7 persen pada tahun 2020. Angka kepuasan masyarakat pengguna tahun ini meningkat dibandingkan hasil survei tahun lalu.(satukanegeri.co.id). Peningkatan angka kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR di Kabupaten Batang sudah terimplementasikan dengan cukup baik.

SP4N-LAPOR memiliki pengaruh yang cukup penting dalam peningkatan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan salah satu asas pelayanan publik yaitu asas Partisipatif dimana asas ini menghendaki peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dengan hadirnya aplikasi SP4N-LAPOR ini, pemerintah Kabupaten Batang dapat menciptakan pelayanan publik yang semakin prima dengan kemudahan pengaduan pelayanan publik yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karenanya, sebagai upaya untuk mengoptimalkan aplikasi SP4N-LAPOR ini, pemerintah Daerah Kabupaten Batang perlu untuk melakukan pula sosialisasi kepada masyarakat luas terkait keberadaan aplikasi SP4N-LAPOR tersebut.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan jika penggunaan aplikasi LAPOR! Bupati yang sudah terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Batang ini sudah terimplementasikan

dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan angka kepuasan pengguna aplikasi ini yang mencapai angka 75,7 persen pada tahun 2020.

Selain itu, proses pengaduan yang sangat mudah menjadi satu faktor yang mendorong masyarakat semakin aktif untuk turut serta berpartisipasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Prosedur pelaporan yang tersedia pada Sistem SP4N –LAPOR sangatlah mudah. Karena masyarakat atau pengguna dapat melakukan pelaporan dengan jarak jauh melalui berbagai kanal yang telah disediakan. Kanal tersebut diantaranya melalui website **SMS 1708 portal batangkab.go.id, mobile Apps dan tweeter #LAPOR 1708**. Hal tersebut sesuai dengan azas dan prinsip pelayanan publik keprofesionalan, partisipatif dan lain sebagainya. Penyelesaian pengaduan juga relatif cepat yaitu maksimal 7 hari kerja. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Seperti disebutkan pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

#### 5. Daftar Pustaka

Agung Setio Apriyanto, Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan, (2020), <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>

Amin Ibrahim, (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta*

- Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Batang, Diskominfo Batang Ikuti Evaluasi Pelaksanaan SP4N LAPOR 2020, [https://www.satukanegeri.co.id/post/108055/diskominfo\\_batang\\_ikuti\\_evaluasi\\_pelaksanaan\\_sp4n\\_lapor\\_2020](https://www.satukanegeri.co.id/post/108055/diskominfo_batang_ikuti_evaluasi_pelaksanaan_sp4n_lapor_2020), diakses pada 8 Desember 2022
- Ditjen Aptika, Optimalisasi SP4N-LAPOR!: Menuju Pelayanan Publik Berkualitas, (2021), <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Hardian Ruswan, Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat, (2020), <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Laporan Tahunan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR, (2020), <https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/laporan-tahunan-pengelolaan-sistem-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-nasional-sp4n-lapor>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kutnadi, Menuju "e-Government, Pemkab Batang Luncurkan Aplikasi "Lapor SP4N, <https://jateng.antaraneews.com/berita/186046/menjuju-e-government-pemkab-batang-luncurkan-aplikasi-lapor-sp4n>, diakses pada 8 Desember 2022
- Mahmud, (2011), *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Peraturan Bupati Batang Nomor 52 tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik Teori Good Governance*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Tim Komunikasi Publik, Tingkatkan Kualitas Layanan Aduan, Admin SP4N Lapor! Dibekali Rules Engine, <https://pekalongankota.go.id/berita/tingkatkan-kualitas-layanan-aduan-admin-sp4n-lapor-dibekali-rules-engine.html>, diakses pada 23 November 2022
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik