

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, tuntas dan terpadu yang digunakan sebagai salah satu wadah untuk berkomunikasi secara terbuka antara pemerintah pusat maupun daerah dengan rakyatnya (Zulaikah et al., 2022). Dan selanjutnya, sebagai sarana dalam memeriksa kemajuan administrasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) 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). Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik memberikan akses kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan kemudian Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018, tujuan aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat secara efektif, cepat, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan. Lebih lanjut, dalam pengelolaan sistem ini Pemerintah melalui PerMen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 Pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib melaksanakan tiga poin yaitu : (a) menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik, selanjutnya (b) menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dan (c) menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut aplikasi SP4N-LAPOR! harus diimplementasikan oleh seluruh instansi pemerintah di seluruh Indonesia, baik yang ada di Provinsi maupun Kabupaten dan Kota. Salah satunya dilakukan oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh.

Pemerintah Kota Lhokseumawe bekerjasama dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Tujuan kerjasama ini adalah untuk mempercepat penyelesaian pengaduan, mengembangkan sistem informasi pengaduan yang terintegrasi, dan untuk memastikan efektivitas pengelolaan pengaduan. Pada tanggal 7 Juli 2019 lalu Diskominfo Aceh menggelar kegiatan Forum Group Discussion (FGD) dalam rangka membahas implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan

Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Pemerintah Kota Lhokseumawe. Diskominfo Kota Lhokseumawe merupakan admin instansi atau administrator utama yang menghubungkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi tersebut di Kota Lhokseumawe.

Sosialisasi telah dilaksanakan secara intensif melalui berbagai media elektronik seperti majalah, koran *paparazi*, baliho, hingga siaran Radio Republik Indonesia Lhokseumawe. Tugas Diskominfo Lhokseumawe dalam pelaksanaan aplikasi ini tidak hanya menerima pengaduan masyarakat saja melainkan sebagai penanggung jawab, sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan instansi/Organisasi Perangkat Daerah, dan penyedia data serta informasi. Laporan pengaduan yang masuk akan diteruskan oleh Diskominfo Kota Lhokseumawe kepada instansi/OPD terkait untuk segera ditindaklanjuti.

Kemudian Diskominfo Kota Lhokseumawe juga bertugas memantau dan mengevaluasi kinerja instansi/Organisasi Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal SP4N-LAPOR! di Lhokseumawe, selanjutnya hasil evaluasi tersebut digunakan untuk memberikan saran dan masukan perbaikan pelayanan publik (<https://Kominfo.Lhokseumawe.go.id/>, 2024).

Diskominfo Lhokseumawe telah merilis Standar Operasional Prosedur (SOP) terbaru terkait pengelolaan aplikasi tersebut bagi seluruh tim admin dan pejabat penghubung, hal ini bermaksud supaya proses penanganan pengaduan bisa dilaksanakan. Setiap Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah harus mempunyai admin pengelola pengaduan pelayanan publik yang terdiri dari Aparatur Sipil

Negara dan Tenaga lain yang mampu mengoperasikan komputer dan memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan aplikasi ini. Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik, Diskominfo Lhokseumawe juga mendapatkan dukungan finansial yang dialokasikan untuk pengadaan perangkat komputer, pengembangan akses internet, dan penyediaan ruang kerja.

Sementara itu sejak tahun 2022-2024 (bulan Januari-Juni) jumlah laporan pengaduan mengalami peningkatan laporan melalui aplikasi ini di Kota Lhokseumawe, meskipun kurang signifikan. Hal ini berdasarkan data rekapitulasi jumlah pengaduan, terlihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Pengaduan dari Tahun 2020-2024 di**  
**Kota Lhokseumawe**

<b>No</b>	<b>Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR</b>	<b>TAHUN</b>				
		<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024 Per Juni</b>
1	Website <i>lapor.go.id</i>	8	4	14	33	10
2	SMS 1708	-	1	-	-	-
3	Android	5	1	-	2	5
4	iOS	-	-	-	-	-
<b>JUMLAH</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>15</b>

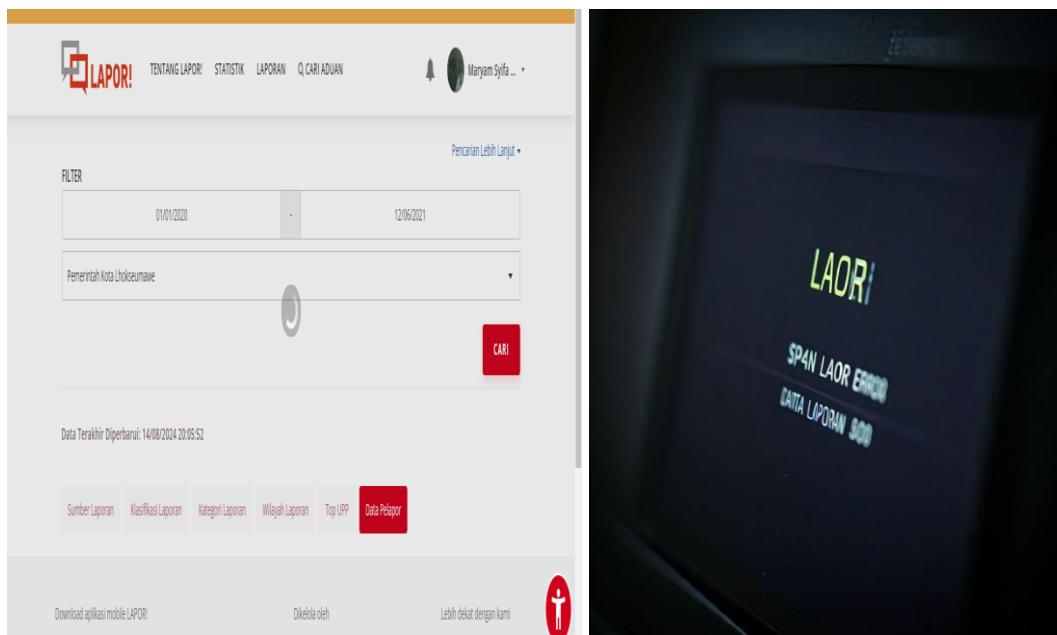
*Sumber : Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Lhokseumawe, 2024*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah laporan pengaduan yang masuk pada tahun 2020 sebanyak 13 laporan, sedangkan pada tahun 2021 terjadi penurunan yaitu sebanyak 6 laporan, kemudian pada tahun 2022 terjadi peningkatan yaitu 14 laporan, lalu pada tahun 2023 mengalami peningkatan juga sebanyak 35 laporan dan pada tahun 2024 dari bulan Januari-Juni sebanyak 15

laporan. Meskipun laporan pengaduan hanya ada sedikit peningkatan, ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai meyakini pengelolaan pengaduan melalui aplikasi tersebut.

Dalam proses penerapan aplikasi ini di Kota Lhokseumawe terdapat beberapa permasalahan, yaitu situs resmi aplikasi SP4N-LAPOR! sering terjadi error data laporan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Terlihat dalam gambar berikut ini :

**Gambar 1.1**  
**Aplikasi SP4N-LAPOR! Error Data Laporan Pemerintah  
Kota Lhokseumawe**



Sumber : <https://www.lapor.go.id/statistik/wilayah-laporan>

Permasalahan lain yakni sebagian besar laporan pengaduan masyarakat yang masuk ternyata masih ada yang belum ditindaklanjuti oleh instansi/Organisasi Perangkat Daerah terkait. Sebagaimana dalam tabel data kriteria rekapitulasi pengaduan pada tahun 2020-2024 (bulan Januari-Juni) di Kota Lhokseumawe :

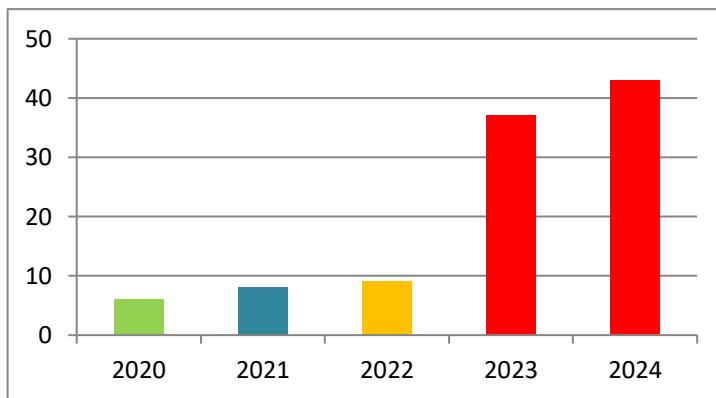
**Tabel 1.2**

**Data Kriteria Rekapitulasi Pengaduan Pada Tahun 2020-2024 di  
Kota Lhokseumawe**

No	Tahun	Jumlah Laporan	Diarsipkan Admin	Selesai	Total Belum Ditindaklanjuti
1	2020	13	3	4	6
2	2021	12	1	3	8
3	2022	22	4	9	9
4	2023	44	1	6	37
5	2024 (per Juni)	52	2	7	43

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Lhokseumawe, 2024*

**Gambar 1.2**  
**Grafik Rekapitulasi Pengaduan Belum Ditindaklanjuti**  
**di Kota Lhokseumawe**



*Sumber : Diolah Oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Lhokseumawe, 2024*

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa dalam pengaduan laporan masyarakat yang masuk di Kota Lhokseumawe tahun 2020 terdapat 3 laporan yang diarsipkan admin, 4 laporan yang sudah selesai, dan 6 laporan yang belum ditindaklanjuti. Kemudian tahun 2021 diarsipkan admin yaitu ada 1 laporan, 1 laporan yang selesai, dan 10 laporan yang belum ditindaklanjuti. Di tahun 2022 terdapat 4 laporan yang diarsipkan admin, 6 laporan sudah selesai, dan 14 laporan yang belum

ditindaklanjuti. Selanjutnya di tahun 2023 terdapat 2 laporan yang diarsipkan admin, 5 laporan sudah selesai, dan 42 laporan belum ditindaklanjuti. Kemudian tahun 2024 dari bulan Januari-Juni terdapat 2 laporan yang diarsipkan admin, 7 laporan sudah selesai, dan 48 laporan belum ditindaklanjuti.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih ada permasalahan penindaklanjutan laporan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Sedangkan dalam PerMen PANRB 62/2018 menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus mengelola pengaduan pelayanan publik dan wajib diintegrasikan pengaduan tersebut ke dalam aplikasi ini. Sehingga pengaduan yang sudah ditindaklanjuti tersebut berubah kriteria atau status pengaduannya dalam sistem aplikasi tersebut. Jadi admin pengelola laporan harus lebih aktif untuk mengelola pengaduan masyarakat tersebut.

Padahal PerMen PANRB 62/2018 juga mengamanatkan bahwa harus dilakukannya penguatan keterlibatan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang sudah terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR! namun belum menjadikan aplikasi tersebut sebagai kanal utama pengelolaan pengaduan, hal ini diterapkan supaya sistem aplikasi SP4N-LAPOR! ini bisa menjadikan perbaikan dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis mengidentifikasi fenomena sebagai berikut :

1. Terjadi peningkatan laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dari tahun 2022 sampai tahun 2024 (bulan Januari-Juni) di Kota Lhokseumawe.

2. Laporan pengaduan dari masyarakat masih ada yang belum ditindaklanjuti oleh instansi/Organisasi Perangkat Daerah terkait di Kota Lhokseumawe
3. Situs resmi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sering terjadi error data laporan Pemerintah Kota Lhokseumawe.

Selanjutnya yang menjadi rumusan masalah adalah :

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Lhokseumawe?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Lhokseumawe?

### **1.3 Fokus Penelitian**

1. Kebijakan PerMen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 pasal 1 ayat 2 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi sarana dan prasarana, mekanisme pengelolaan, dan kompetensi pelaksana.
2. Faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kota Lhokseumawe meliputi komunikasi dan sumberdaya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui, memahami dan mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Lhokseumawe.
2. Mengetahui, memahami dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Lhokseumawe.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga masukan untuk memperkaya kepustakaan dan perkembangan ilmu sosial, khususnya administrasi publik serta menjadi bahan referensi atau informasi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara praktis, sebagai bahan bagi pemerintah khususnya pemerintah Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR sesuai dengan PerMen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang digunakan untuk kebutuhan bersama. Serta dapat memberikan masukan khususnya bagi peneliti sendiri dan peneliti selanjutnya yang mengambil objek penelitian yang sama dengan yang penulis teliti.