

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Proses pelayanan publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai persoalan yang masih di alami dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat berhak melakukan pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait permasalahan tersebut sebagai bentuk kebebasan berpendapatan atau aspirasi. Bentuk pengaduan tersebut merupakan kontroling dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat kepada pemerintah yang merupakan lembaga penyedia layanan publik (Silaban & P. M, 2023).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, yang mana hal tersebut dapat menjadi rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.” Pelayanan pengaduan merupakan tanggung jawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Disamping itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) selaku instansi pembina pelayanan publik nasional sebelumnya juga telah mengeluarkan sebuah kebijakan dalam bentuk Surat Edaran (SE) Menteri PAN-RB Nomor 20 Tahun 2004

(SE/29/M/PAN/6/2004) tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemimpinan yang Baik, salah satunya dengan menerima jejaringan informasi dari berbagai lapisan masyarakat guna melakukan perbaikan dalam pelayanan.

Menindak lanjuti peraturan tersebut, dibuatlah pelayanan berbasis elektronik. Bentuk pelayanan publik berbasis elektronik yang ditujukan untuk mengetahui perkembangan kebutuhan masyarakat adalah Aplikasi SP4N-LAPOR. Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang merupakan tempat yang ditunjukkan bagi masyarakat untuk memberikan aduan yang telah terintegrasi secara nasional menurut Astuti & Utomo (2022). Laporan aduan masyarakat tersebut dapat disampaikan melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)., sms ke 1708, email, dan aplikasi mobile pada Aplikasi Android dan iOS. Pakaya et al (2023). SP4N-LAPOR Mulai diinisiasi pembuatannya sejak tahun 2011 dan dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden (Wulandari, 2023).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) sendiri adalah sebuah aplikasi media sosial yang dibangun dan dikelola Kementrian PANRB untuk melibatkan partisipasi publik untuk meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan. Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijamin melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi SP4N-LAPOR (Silaban, Y., & P. M, R. K. 2023).

Terdapat 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia yang sudah terhubung dalam Aplikasi SP4N-LAPOR ini. Jumlah pelapor terbanyak bersumber melalui website diikuti oleh SMS, aplikasi mobile, dan twitter. Pengaduan dan permintaan informasi yang masuk dalam SP4N-LAPOR mencakup berbagai isu diantaranya infrastruktur, administrasi, kesehatan, pendidikan, dan lingkungan.

Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang berpartisipasi dalam penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR. Sebanyak 33 kabupaten dan kota di Sumut yang menandatangani komitmen ini akan dibekali pengetahuan cara menggunakan sistem supaya begitu pulang ke daerahnya tinggal mengimplementasikannya. Dan Kota Medan adalah salah satu Kota di Provinsi Sumatera Utara yang menerapkan dan berusaha mengoptimalkan penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) (Silaban, Y., & P. M, R. K. 2023).

Kementrian PANRB selaku pengelola utama SP4N-LAPOR, memperluas layanan pengaduan ke media social berbasis pesan singkat yaitu aplikasi LINE, Telegram dan Facebook Messenger. Berdasarkan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dijelaskan bahwa “Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem terintegritasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik”.

Setiap daerah pastinya memiliki admin atau pengelola SP4N-LAPOR, salah satunya daerah Kota Medan. Instansi terkait admin pengelolaan SP4N-

LAPOR adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan. Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sendiri untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Penelitian ini mengukur Kualitas Pelayanan Publik menggunakan. (Sinollah & Masruro, 2019).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2011).

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengutarakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Mengevaluasi kepuasan terhadap pelayanan yang diterima Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) mengeluarkan SK Nomor 63 tahun 2003 yang mengacu pada beberapa indikator yaitu, Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan.

Pada tahun 2024 Pejabat Sekretaris Daerah Kota Medan melakukan sosialisasi survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh perangkat daerah. Survey ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama periode Juli-November 2024 dengan hasil mencapai 94,05. Sementara pada tahun 2023 Pemerintah Kota Medan memperoleh Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 80,34. Nilai ini menunjukkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik mengingat hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2023 sampai 2024 mengalami peningkatan yang sangat drastis.

Tetapi hal ini berbeda dengan yang terjadi di lapangan. Sejak tahun 2020 sampai 2024 masyarakat kota medan yang telah melakukan pengaduan kepada Aplikasi SP4N-LAPOR. Terdapat 3.507 aduan yang masuk dari tahun 2020 sampai 2024. Dari sejumlah aduan tersebut terdapat beberapa aduan yang belum ditindaklanjuti pada setiap tahunnya Hal ini dapat dilihat dari data pengaduan masyarakat kota medan dalam Aplikasi SP4N-LAPOR tahun 2020 sampai 2024.

Kondisi demikian tentu saja sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan pelayanan pada Aplikasi SP4N-LAPOR. Menurunnya kualitas pelayanan terhadap Aplikasi SP4N-LAPOR akan mengakibatkan terjadinya pelayanan publik yang berbelit-belit, waktu yang lama, tidak ada jaminan penyelesaian, tidak akuntabel, prosedur yang panjang, persyaratan yang dibuat-buat, dan lainnya. Hal ini mengakibatkan melemahnya kepercayaan (*Trust*) masyarakat/publik kepada pemerintah beserta aparaturnya, dan pada akhirnya tidak menutup kemungkinan masyarakat akan menarik dukungan kepada pemerintah (Hardiansyah 2011).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dibuat oleh penulis dalam penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal, yaitu:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada saat menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR Kota Medan.
2. Bagaimana kualitas pelayanan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada saat masyarakat membuat pengaduan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)

Hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Medan demi peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Bagi Peneliti dan Masyarakat

Dapat memberikan wawasan untuk memahami seberapa berpengaruhnya tingkat kepuasan masyarakat Kota Medan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi SP4N-LAPOR dalam melakukan tugasnya.