
ARTICLE

Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro)

Anissa Intan Suri^{1*}, Syamsul Ma'arif², Dewie Brima Atika³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Negara, Universitas Lampung

How to cite: Suri, A.I., Ma'arif, S., Atika, D.B., (2022) Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Administrativa* (4) 1

Article History

Received: 15 Agustus 2021

Accepted: 3 Maret 2022

Keywords:

Effectiveness, complaint service SP4N Lapor!

ABSTRACT

Publik service is a means of meeting the needs of the community to build relationships between the community and the government. One way to improve publik services is community participation in these publik services. Reports and complaints from the publik that have not been processed, and several reports for which there is no information regarding the process of completing the report. The publik has the right to report complaints and submit aspirations related to their problems as a form of freedom of opinion or aspirations through the website and application of the National Publik Service Complaint Management System (SP4N) for the People's Aspiration and Online Complaints Service (LAPOR!). This study refers to the theory of effectiveness according to Sedarmayanti (2009:60). The success factor of a program can be determined by inputs, production processes, results (outputs) and productivity. The method used is described with a qualitative approach. Data collection techniques used literature studies, and field studies, namely non-participant observation, interviews and documentation. The data validity test that the researcher used was sourced triangulation and technique triangulation. The results showed the effectiveness of SP4N Lapor! Metro City has not run 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 assist the process of handling the successful handling of complaint reports and publik aspirations that have reached completed status. Some of the basic problems faced by SP4N Report! Metro City is in the process of implementing services. These problems include the lack of commitment and strong sanctions between the relevant Regional Government Work Units/Organizations (OPD), which hampers the achievement of the objectives of implementing the SP4N Report! Metro City.

Kata Kunci:

Efektivitas, layanan pengaduan, SP4N Lapor!

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk membangun hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik ialah dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik tersebut. Pelaporan dan pengaduan masyarakat yang belum terproses dan beberapa laporan yang tidak ada informasi mengenai proses penyelesaian laporannya tersebut. Masyarakat berhak melakukan pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait permasalahannya sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau aspirasi melalui website dan

* Corresponding Author
Email : Intaansuri98@gmail.com

aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas menurut Sedarmayanti (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 Laporan! 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 Laporan! 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 Laporan! Kota Metro.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berupa produk, jasa, dan pelayanan administrasi demi membangun jalinan hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagaimana yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pemerintah harus membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring berkembangnya harapan dan tuntutan masyarakat. Maka dari itu, dalam rangka membangun kepercayaan tersebut, setiap instansi ataupun lembaga negara penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan.

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.

Sebagaimana yang diatur pada pasal 18 ayat (c) dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Pengaduan pelayanan publik yang masyarakat sampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pengawasan atau kontrol yang melibatkan partisipasi masyarakat dan sebagai evaluasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatannya. Maka dari itu, penyelenggara pelayanan publik diharuskan menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, sesuai dengan pasal 36 dan pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

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.

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 keefektivitasan 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.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Pengaduan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan 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 bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengaduan muncul karena 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.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor utama yang harus diperhatikan, demi menciptakan dan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir dalam Sari, dkk (2015:8-9), sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran, kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
- b. Faktor Aturan, aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu: (a) Kewenangan, (b) Pengetahuan dan pengalaman, (c) Kemampuan bahasa, (d) Pemahaman oleh pelaksana, (e) Disiplin dalam pelaksanaan.
- c. Faktor Organisasi, organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisasi fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Faktor organisasi dapat dilihat dari: (a) Sistem, (b) Prosedur, (c) Metode.
- d. Faktor Pendapatan, ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. penentuan kebutuhan hidup minimal dilakukan dengan dua cara: (a) Kebutuhan fisik minimum, (b) Kebutuhan hidup minimum (KHM).
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota dan peralatan kerja yang tersedia.
- f. Faktor Sarana, ialah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubunga dengan organisasi kerja itu.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah 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). 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), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

D. 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):

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

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.

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.

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

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.

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.

E. PENUTUP

Simpulan

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. Peningkatan Aktivitas Penyelesaian Laporan Pengaduan (Produktivitas) oleh opd-opd terkait, dimana jumlah pengaduan yang direspon lebih besar daripada jumlah pengaduan yang masuk oleh admin SP4N Lapor! Kota Metro.
- 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.

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 diajukan 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.

REFERENCES.

- Ahmadi, R. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Andrina, Noviana. Efektifitas Dan Efisiensi Evaluasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dan Kesehatan Kabupaten/ Kota Melalui Sistem Online Dalam Rangka Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik . 2014
- Beni Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Indrawijaya, A.I. (2014). Teori, Prilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Ferdian, K. J., Faedlulloh, D., & Ibrahim, I. (2021). Birokrasi, Disrupsi, dan Anak Muda: Mendorong Birokrat Muda menciptakan Dynamic Governance. Jurnal Transformative, 7(1), 112-127.
- Fitrianti, A. A., Cellindita, S., & Pramnesti, K. (2021). Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. Journal of Governance Innovation, 3(1), 1-17.
- Fuad, A., & Nugroho, K. S. (2014). Panduan praktis penelitian kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mingkid, G. J., Liando, D., & Lengkong, J. (2017). Efektivitas penggunaan dana desa dalam peningkatan pembangunan. Jurnal Eksekutif, 2(2).

- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Publik Policy*, 1(1).
- Mahmudi (2015), Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP Moleong,
- L. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo.(2016).Efisiensi dan Efektifitas.Jakarta: Andy.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratama, M. R., & Irianto, J. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218-225.
- Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). *Respon Publik*, 14(4), 59-69.
- Rahman, M (2017). Ilmu Administrasi. Makassar: CV Sah Medika.
- Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), 83-89.
- Saifuddin, Azwar. (2005). Metode Penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju
- Setiawan, H. (2014). Efektivitas kegiatan orientasi perpustakaan (studi eksplanatif tentang efektivitas kegiatan orientasi perpustakaan terhadap pemanfaatan layanan pada Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya). *Journal Universitas Airlangga*, 3, 1-18.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta
- Suwarno Yogi. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN Press.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yulianti, A. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota, Di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3).