

Optimalisasi Layanan Pengaduan Virtual melalui SP4N LAPOR Di Kabupaten Sidoarjo

Optimization of Virtual Complaint Services through SP4N LAPOR In Sidoarjo District

Rizqa Raihan Ramadhanti, Yuni Lestari

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: rizqa.19011@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah memiliki terobosan dalam memberikan inovasi yakni E-Government. Bentuk dari penerapan E-Government salah satunya ialah E-service. E-Service termasuk bagian Government to Citizen (G2C) Salah satu implementasi *e-Service* (E-Layanan) di bidang pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo ialah SP4N LAPOR. SP4N LAPOR merupakan kanal pengaduan masyarakat berbasis elektronik di Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan teori Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menurut Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini ialah mengoptimalkan SP4N LAPOR sebagai layanan pengaduan virtual di Kabupaten Sidoarjo. Simpulan dari penelitian ini adalah pelayanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan optimal namun tetap ada faktor yang menghambat seperti mutasi admin OPD tanpa sepengetahuan dan konfirmasi, kurang pemahaman kepada masyarakat terkait laporan pengaduan yang benar, kurangnya pemahaman terkait kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diberikan yakni diadakannya rapat rutin antar admin SP4N LAPOR selain itu diadakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait pemahaman SP4N LAPOR

Kata Kunci: Pelayanan, SP4N LAPOR, E-Government

Abstract

The government has a breakthrough in providing innovation, namely E-Government. One form of implementing E-Government is E-Service. E-service is included in the Government to Citizen (G2C). One of the implementations of E-Service in the field of public services managed by the Sidoarjo District Communication and information agency is SP4N LAPOR. SP4N LAPOR is an electronic based public complaints channel in Sidoarjo. This research method is descriptive qualitative with data collection in the form of observations, interviews and documentation. This can be related to the theory of the Public Service Complaint Management System Mechanism according to Permenpan RB No. 62 tahun 2018. The aim of this research is to optimize SP4N LAPOR as a virtual complaint service in Sidoarjo Regency. The Conclusion from this study is that the SP4N LAPOR service in Sidoarjo has been running optimally, but there are still inhibiting factors such as OPD admin mutations without knowledge and confirmation, lack of understanding of the public regarding correct complaint reports, lack of understanding regarding customer satisfaction. Suggestions that can be given are holding routine meetings between SP4N LAPOR admin besides holding outreach to the community regarding the understanding of SP4N

LAPOR.

Keywords: Service, SP4N LAPOR, E-government

Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan. Termuat dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengulas bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari sejauh mana *output* dari pelayanan tersebut berdampak ke publik. Masyarakat merasa haknya terpenuhi dalam pemberian layanan tersebut maka pelayanan tersebut dapat dianggap berkualitas.

Upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik di era revolusi industri 4.0 yakni memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Maka dari itu pemerintah memiliki terobosan dalam memberikan inovasi yakni *E-Government*. Berdasarkan Instruksi Presiden no. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan oleh penyelenggara pelayanan publik berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik menjadi efektif dan efisien.

Pemanfaatan *E-Government* memberikan dampak baik pada pemerintah dalam transparansi kepada publik. Oleh karena itu, tiap daerah diharapkan turut mendukung *E-Government* guna mensejahterakan rakyat seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Selain itu pemerintah juga menindaklanjuti terkait *E-government* sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014 terkait pemerintah daerah memiliki tugas untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya dan menyelenggarakan urusan pemerintah dilimpahkan oleh pemerintah pusat termasuk pengembangan *E-Government*. Begitu pula yang harus dilakukan oleh Kabupaten Sidoarjo.

Bentuk dari penerapan *E-Government* salah satunya ialah *E-service*. *E-Service* merupakan Sistem layanan elektronik satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Service* termasuk bagian Government to Citizen (G2C) karena merupakan penyampaian layanan publik atau informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat dan terjadinya pertukaran informasi dan komunikasi antar pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelaksanaan dalam rangka keterbukaan informasi publik, pemerintah Kabupaten Sidoarjo serta bentuk dari implementasi *E-Service* di bidang pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo ialah SP4N LAPOR!. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memperkenalkan layanan pengaduan untuk masyarakat. Layanan pengaduan tersebut disebut “Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”

LAPOR merupakan bentuk pelayanan berbasis teknologi informasi untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan online. Layanan ini ditetapkan menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan diterapkan oleh kementerian, lembaga serta pemerintahan di Indonesia berdasarkan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013. Awal terbentuknya program ini merupakan inovasi pelayanan publik dari Kantor Staf Presiden dan dipantau oleh Ombudsman yang bertujuan untuk pengaduan masyarakat harus tersentral dan satu pintu. Kantor Staf Presiden berkolaborasi dengan Kementerian PAN RB yang berperan sebagai pembuat kebijakan dan pengelola harian kemudian berkolaborasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) yang berperan sebagai pengelola sistem, jaringan, dan infrastruktur.

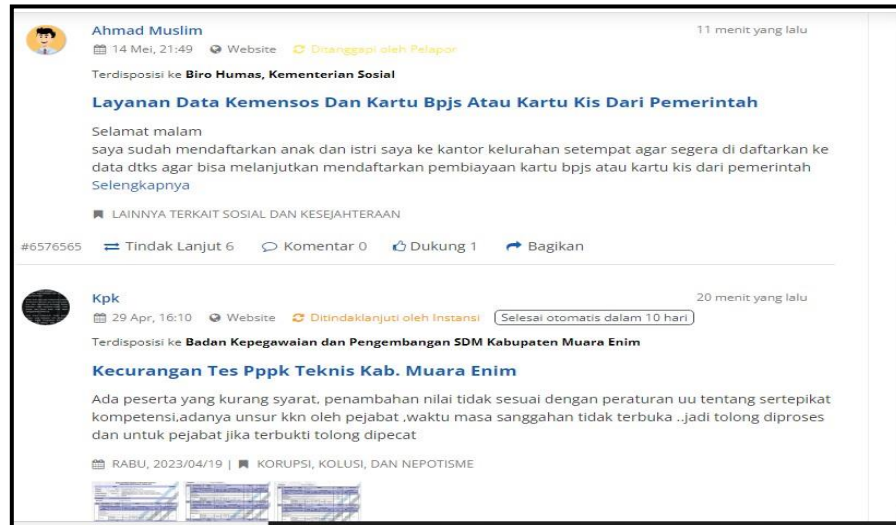
Setelah jajaran atas seperti Kantor Staf Presiden, Kementerian PAN RB, dan Kementerian KOMINFO dibawahnya terdapat pemerintah-pemerintah daerah yang diberikan wewenang dalam mengelola pengaduan dalam setiap daerah mereka masing-masing. Pemerintah daerah kemudian memberikan tugas tersebut kepada Dinas Komunikasi dan Informatika di wilayah masing-masing. Sejalan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika terdapat beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait, pengaduan yang bersifat lintas instansi akan didistribusikan kepada OPD terkait yang berwenang untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo memiliki peran sebagai admin operasional resmi SP4N LAPOR wilayah Kabupaten Sidoarjo. Tugas yang dimiliki yakni menyalurkan pengaduan kepada admin penghubung masing-masing instansi yang pengaduan tersebut bersifat lintas instansi. Selain menjadi admin operasional SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo, Dinas Komunikasi dan Informatika tetap memiliki admin SP4N LAPOR yang bertugas seperti OPD lain yakni menerima pengaduan terkait keluhan terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

Sebagai Tim Pengelola Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat serta Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sidoarjo dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati No. 188/131/438.1.1.1.3/2020 tentang tim admin pengelola aduan publik dan pengelolaan aduan publik di lingkup Pemkab Sidoarjo yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Sidoarjo. Diskominfo Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pengelolaan pengaduan terhadap masyarakat melalui website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Masyarakat dapat dengan mudah membuka website dan mendaftar email yang dimiliki.

Pengaduan yang sering diterima dalam SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo meliputi infrastruktur jalan, ketertiban, keamanan, admindukcapil, bansos, jalan berlubang, ketenagakerjaan, layanan air minum, pendidikan, pencemaran lingkungan, dll. Setiap tahunnya memiliki top 10 isu pengaduan yang diajukan oleh masyarakat melalui SP4N LAPOR.

Gambar 1.
Website SP4N LAPOR



Sumber : <https://www.lapor.go.id>

Gambar 1.1 merupakan salah satu contoh tampilan laporan dalam web pengaduan SP4N LAPOR. Pengaduan tersebut diajukan oleh masyarakat yang merasa memiliki sesuatu hal yang tidak berjalan sesuai harapan mereka kemudian melaporkan kepada penyelenggara publik melalui SP4N LAPOR. laporan yang sering diterima dalam layanan SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo berupa laporan yang bersifat pengaduan.

Tabel 1 Jumlah Pelapor

2019	2020	2021	2022
1017 pelapor	671 pelapor	533 pelapor	352 pelapor

Sumber : Laporan Tahunan SP4N LAPOR Kab. Sidoarjo

Program ini pertama kali diluncurkan di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 dan hingga kini masih berjalan. Namun dari tahun ke tahun mengalami penurunan pengguna. Data yang diperoleh dari admin Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo yang mengelola website SP4N LAPOR menunjukkan penurunan tingkat masyarakat pengguna dalam pengaduan. Tahun 2019 terdapat 1017 pelapor, tahun 2020 terdapat 671 pelapor, tahun 2021 terdapat 533 pelapor, dan tahun 2022 terdapat 352 pelapor. Data tersebut menunjukkan terjadinya penurunan masyarakat pengguna pengaduan pada SP4N LAPOR.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal kepada staff admin kabupaten SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo mengungkapkan bahwa permasalahan umum yang sering terjadi yakni penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! pada instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo tidak banyak orang yang mengetahui. Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi ini juga menjadi penyebab masyarakat kurang mengetahui adanya aplikasi LAPOR SP4N! sehingga sering terjadi penyalahgunaan kanal pengaduan yang tersedia. Contohnya seperti masih banyak masyarakat yang melakukan pelaporan tidak bersifat gawat darurat ke Call Center Sidoarjo yang mana

Call Center Sidoarjo merupakan kanal pengaduan gawat darurat.

Sumber daya manusia (SDM) atau admin menjadi pengaruh yang besar dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR. Admin OPD (Organisasi Perangkat Daerah) lain yang bertugas sebagai pejabat penghubung pengelolaan pengaduan dan petugas administrator SP4N LAPOR sering terjadi pergantian personal sehingga menyebabkan login tidak terkoordinasi.

Metode

Penelitian tentang optimalisasi layanan pengaduan virtual melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan (terhadap) manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam Bahasa dan peristilahannya (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan mendapatkan fakta yang terjadi dengan adanya dukungan pemberian pandangan secara akurat terkait dengan layanan pengaduan virtual melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian, dalam penelitian ini menerapkan fokus penelitian untuk memberikan batasan pada aspek yang akan diteliti. Peneliti menggunakan fokus kualitas layanan berdasarkan teori Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Permen PANRB Nomor 62/2018) yang memiliki empat indikator yakni penerimaan pengaduan, prosedur pelayanan pengaduan, jangka waktu tindak lanjut, dan mekanisme tata cara dan tindak lanjut.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penerapan metode ini akan melakukan wawancara dengan admin SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo, admin SP4N LAPOR Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, dan admin SP4N LAPOR Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan untuk sumber data sekunder diperoleh melalui peraturan perundangan dan pemerintah, jurnal ilmiah, serta laporan tahunan SP4N LAPOR dan laporan rencan aksi SP4N LAPOR.

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian dianalisis melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Layanan SP4N LAPOR merupakan sarana pengaduan yang diselenggarakan oleh pusat dan merujuk kepada pemerintah daerah. Optimalisasi layanan diperlukan oleh setiap daerah karena dengan cara tersebut dapat mengetahui apa yang menyebabkan kurangnya pelayanan dalam SP4N LAPOR. setiap daerah perlu memperhatikan optimalisasi layanan, sehingga dapat membuat SP4N LAPOR menjadi lebih baik dalam penggunaannya. Penelitian ini berfokus pada optimalisasi layanan pengaduan virtual melalui SP4N LAPOR yang menggunakan teori Mekanisme Sistem Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Permen PANRB Nomor 62/2018) yang memiliki empat indikator. Keempat indikator tersebut yakni :

1. Penerimaan Pengaduan

Layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo, pengaduan yang diterima merupakan ketidakpuasan dan keresahan masyarakat kepada pelayan publik. Pengaduan dalam layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo diungkapkan oleh pelapor secara tertulis dengan mendeskripsikan keresahan maupun melampirkan bukti. Pengaduan tersebut dilakukan secara tidak langsung melalui website SP4N LAPOR yang mana juga dapat disebut berbasis *online*. Pengaduan yang diterima sangat penting untuk dikelola. Untuk menampung pengaduan yang diberikan oleh masyarakat, pemerintah memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan kritik yang nantinya akan diselesaikan oleh admin SP4N LAPOR yang bertugas. Hal tersebut sejalan dengan komplain masyarakat adalah cara bagi masyarakat untuk mengawasi atau menanggapi ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan administratif, barang, atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan. Komplain dapat disampaikan secara tertulis maupun tidak tertulis, dan oleh karena itu, pengelolaan komplain menjadi sangat penting (Satria, 2020).

Dalam tahap penerimaan pengaduan, Penyelenggara atau Admin SP4N LAPOR menyediakan sarana kepada pengadu untuk memantau laporan yang diadukan. Sarana tersebut berupa menu komentar yang dapat pengadu tekan jika ada yang ingin ia tanyakan. Selain itu juga berupa admin SP4N LAPOR memberikan nomor yang dapat dihubungi oleh pengadu jika ingin bertanya lebih dalam.

Sarana tersebut bertujuan untuk pengadu mengetahui pengaduannya telah diverifikasi atau ingin memberikan pertanyaan. Sejauh ini hanya itu saja yang diberikan oleh admin SP4N LAPOR namun untuk terkait memantau status dari awal sampai penyelesaian belum ada. Pernyataan tersebut tidak sesuai dengan teori menurut PERMENPAN No. 24 Tahun 2014 yang mana menyatakan penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

Gambar 2.
Form Penerimaan Pengaduan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

2. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

a) Responsif

Responsif secara umum merupakan kemampuan sikap secara efektif merespons atau menanggapi dan berinteraksi dengan orang lain. Termasuk juga perilaku yang mampu untuk menanggapi jawaban yang sesuai, memperhatikan kebutuhan dan keinginan orang lain serta bertindak secara bijaksana.

Gambar 3.



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Pegawai dituntut untuk merespons dengan cepat dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan (Pantih, 2019). Sesuai dengan layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut dapat dilihat dari ketanggapan admin SP4N LAPOR dalam memverifikasi laporan yang masuk. Admin SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo dapat melakukan verifikasi laporan dalam waktu paling cepat 10 menit dan paling lama 3 hari. Dengan cepat terverifikasi pengaduan maka dapat dinilai responsive dalam menanggapi pengaduan yang masuk

b) Objektif

Berdasarkan hasil penelitian, admin SP4N LAPOR melakukan prosedur pengelolaan dengan objektif. Objektif yang dilakukan oleh admin SP4N LAPOR berupa menerima dan memproses pengaduan yang masuk tidak pilih-pilih dalam mengelola pengaduan. Semua pengaduan yang memang memiliki dokumen yang lengkap dan terbukti bahwa memang ada kinerja pemerintah yang kurang maka admin SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo akan mengakui kesalahan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sukrisno dan Agoes dan I Cenik Ardana (dalam Sasangka, 2019) memiliki makna sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu dalam mengambil keputusan dan tindakan.

c) Adil

Admin SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo telah melakukan penerimaan maupun pengelolaan pengaduan dengan cara tidak membedakan pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti. Selama pengaduan tersebut memiliki data yang lengkap maka akan diproses secara adil selain itu juga semua pengadu diperlakukan sama. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Tjiptono (dalam Mursalim, 2018) Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan pelanggan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan masyarakat.

d) Rahasia

Rahasia merupakan suatu hal yang bersifat tertutup dan tidak untuk diketahui oleh semua orang. Rahasia dalam pelayanan juga dapat disebut sebagai keamanan yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman (Ramadhan, 2019). Sehingga dapat diartikan rahasia merupakan kewajiban sikap pelaksana dalam menjaga identitas pelapor.

Gambar 4.

Laporan Rahasia



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Pelapor dalam melakukan pengaduan bisa anonim dan merahasiakan laporannya sehingga tidak semua orang bisa membaca laporan tersebut di *website* melainkan hanya admin Kabupaten dan admin OPD terlibat yang bisa mengakses pengaduan tersebut. Selain itu data dari pelapor juga dirahasiakan dan admin Kabupaten dan admin OPD SP4N LAPOR tidak memiliki kewenangan untuk memberikan identitas pelapor kepada siapapun. Hal tersebut sejalan dengan keamanan juga diartikan sebagai menjaga kerahasiaan, yang merupakan keinginan pelanggan untuk menjaga privasi identitas mereka sendiri. Jika anggota masyarakat ingin melaporkan aduan yang bersifat negatif dan memerlukan perlindungan, seperti aduan penyalahgunaan wewenang, pengancaman, atau tindakan kriminal lainnya, saluran pengaduan masyarakat

berusaha untuk menjaga kerahasiaan identitas pribadi pelapor (Ramadhan, 2019).

e) Akuntabel

Berdasarkan penelitian pelayanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pengelolaan pengaduan telah dilakukan dengan tanggungjawab atau akuntabel. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab admin SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo dalam memproses dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Terdapat pelapor yang ingin meminta bukti pertanggungjawaban dari pengaduan yang telah dilakukan, admin OPD memberikan bukti foto atau memberikan tanggal berapa serta telah menemui siapa dalam menindaklanjuti pengaduan tersebut. Sehingga hal tersebut berjalan sesuai dengan akuntabilitas menurut Mardiasmo (dalam Girianom, 2019) adalah tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan, melaporkan, dan mengungkapkan semua aktivitas dan tugas yang mereka emban kepada pihak yang memberikan amanah (principal) yang berwenang dan berhak menerima penjelasan tersebut. Hal tersebut juga dijelaskan dalam Permenpan No. 62 Tahun 2018 yakni Setiap Penyelenggara memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

3. Jangka Waktu Tindak Lanjut

a) Cermat

Indikator kecermatan melayani, dalam hal ini mencakup kefokuskan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kurniasih, 2022). Hal serupa juga disampaikan (Abdussamad, 2019) pentingnya kecermatan atau ketelitian pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna sangat signifikan untuk proses pelayanan. Jika pegawai kurang teliti dalam melayani masyarakat, maka akan terjadi kesalahan yang berpotensi memunculkan tugas tambahan.

Gambar 5.
Laporan salah disposisi



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Berdasarkan penelitian dalam pelayanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo tidak sesuai dengan kedua teori tersebut. Admin Kabupaten pernah mengalami salah disposisi pengaduan yang disebabkan oleh ketidakfokusan dan tidak teliti dalam memproses pengaduan tersebut. Hal tersebut menyebabkan mengulang disposisi ke OPD yang memang terkait dengan pengaduan tersebut. Dapat dilihat bahwa dari tidak cermat tersebut dapat menimbulkan kesalahan dan pekerjaan baru.

b) Cepat

Berdasarkan penelitian dalam pelayanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo pelaksanaan pengaduan dilakukan dengan cepat asal laporan tersebut memang bersifat tidak berkadar pengawasan dan bersifat sebagai permintaan informasi seperti permintaan informasi terkait syarat PPDB kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga laporan yang tidak perlu melibatkan OPD lain melainkan hanya melibatkan satu OPD terkait mampu cepat. Hal tersebut sesuai dengan PERMENPAN No. 62 Tahun 2018, permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif harus ditindaklanjuti dengan cepat dan diselesaikan dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja.

c) Tidak Melebihi Jangka Waktu

Berdasarkan penelitian dalam pelayanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo pengaduan yang masuk ditindaklanjuti dengan tepat waktu. Jika laporan yang diberikan lengkap dan detail dalam isi pengaduannya maka pengaduan tersebut dapat dilakukan dengan tidak melebihi jangka waktu. Seperti contoh tindak lanjut pengaduan yang memiliki jangka waktu 7 hari. Jika sampai 7 hari dan belum ada jawaban ataupun tindak lanjut, maka dari pihak admin kabupaten berhak untuk mengingatkan ke opd terkait melalui wa grup admin lapor. Hal tersebut berjalan dengan pelayanan yang tepat waktu merujuk pada kepatuhan dalam menyelesaikan pengaduan sesuai waktu yang ditetapkan, sehingga memberikan kepastian kepada masyarakat (Kurniasih, 2022)

4. Mekanisme, Tata Cara, dan Tindak Lanjut

Pengaduan akan ditangani melalui beberapa tahap, yang meliputi memberikan solusi kepada pejabat yang berwenang di lembaga terkait, mengawasi proses penyelesaian, memberikan informasi kepada pihak yang mengadukan, melaporkan tindak lanjut, dan menyimpan catatan arsip menurut PERPRES Nomor 76 Tahun 2013. Hal tersebut juga dijelaskan dalam PERMENPAN No. 62 Tahun 2018 terkait Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut meliputi mencakup mengawasi langkah-langkah penyelesaian pengaduan di dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara. Memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai kemajuan penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang diambil untuk mempercepat proses penyelesaian.

Berdasarkan penelitian dalam pelayanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan teori teori diatas terkait Mekanisme, Tata Cara, dan Tindak Lanjut. admin kabupaten setiap hari memantau jika ada pelapor yang tidak puas dengan bentuk tindak

lanjutnya. Notifikasi tanggapan dari pelapor jika masih ada yang ingin ditanggapi tidak masuk ke admin opd, melainkan hanya admin kabupaten yang dapat mengakses pemberitahuan tersebut. Sehingga admin kabupaten meneruskan tanggapan tersebut ke opd terkait untuk mendapatkan respon. admin kabupaten tidak mempunyai hak untuk menutup laporan jika tidak diminta untuk menutup, karena penyelesaian tetap ada di opd terkait.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan terkait optimalisasi layanan SP4N LAPOR sebagai pengaduan virtual di Kabupaten Sidoarjo dapat diambil kesimpulan sesuai dengan PERMENPAN RB No. 62 Tahun 2018 tentang pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional. Merujuk pada teori Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari 4 (empat) tahap sebagai berikut :

1. Penerimaan Pengaduan

Pada tahap penerimaan pengaduan dalam layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan oleh admin kabupaten yakni menerima pengaduan yang masuk pada kategori belum ditindaklanjuti. Admin kabupaten melakukan verifikasi pengaduan tersebut. Admin SP4N LAPOR menyediakan sarana kepada pengadu untuk memantau laporan yang diadukan berupa kolom komentar yang disediakan untuk melihat apakah sudah direspon oleh instansi atau belum namun untuk memantau sudah sampai mana pengaduan tersebut belum disediakan oleh pengelola SP4N LAPOR.

2. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Prosedur pengelolaan pengaduan dijalankan dengan responsive, obyektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Kelayakan dan kelengkapan dokumen berpengaruh pada pengelolaan pengaduan, jika bukti yang dilampirkan serta isi maksud dan tujuan dari pengaduan tersebut jelas maka memudahkan admin untuk mengelola pengaduan. Kurang jelas informasi yang diberikan maka admin akan konfirmasi lagi kepada pengadu namun jika tidak ada balasan maka laporan tersebut dimasukkan kedalam arsip dan tidak dapat dikelola.

3. Jangka Waktu Tindak Lanjut

Pada tahap jangka waktu tindak lanjut dalam layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo admin mengupayakan tindak lanjut dijalankan dengan cepat dan tidak melebihi jangka waktu meskipun kurang cermat karena mengalami kesalahan dalam disposisi laporan kepada OPD terkait. Laporan memiliki dua jenis yakni laporan berkadar pengawasan dan tidak pengawasan. Laporan berkadar pengawasan termasuk dalam laporan yang SOP nya memiliki jangka waktu 60 hari. Sedangkan laporan yang tidak berkadar pengawasan memiliki jangka waktu 7 hari. Laporan yang membutuhkan waktu lama dalam tindak lanjutnya yakni laporan yang dalam penyelesaiannya melibatkan orang banyak.

4. Mekanisme, Tata Cara dan Tindak Lanjut

Pada tahap mekanisme, tata cara, dan tindak lanjut dalam layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo yang mana menjadi tahapan terakhir. Admin kabupaten setiap

hari memantau jika ada pelapor yang tidak puas dengan bentuk tindak lanjutnya. Admin OPD mempunyai wewenang untuk menutup laporan jika memang dirasa sudah selesai. Kekurangannya yakni notifikasi tanggapan pelapor atas tindak lanjut yang telah diberikan tidak muncul di admin opd melainkan hanya muncul notifikasi di admin kabupaten. Sehingga jika ada pelapor yang tidak puas dengan jawabannya, admin opd sebagai yang bertugas untuk menyelesaikan pengaduan tidak tahu akan hal tersebut. Selain itu, kurangnya pemahaman kepada masyarakat terkait memberikan fitur bintang untuk skala kepuasan pelapor pada pengaduan yang telah ditindaklanjuti. Banyak pelapor yang tidak mengisi bintang setelah laporan selesai karena memang tidak ada sampaian dari admin SP4N LAPOR kepada masyarakat pengguna.

Referensi

- Hasnaa, A. H. N. A., & Barnad. (2022). sp4n-lapor as an online information and communication service for the people of ponorogo regency. *Jurnal Bisnis Terapan*, 6(1), 63–74. <https://doi.org/10.24123/jbt.v6i1.4871>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur'anul Kariem, M. (n.d.). efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan e-government (studi kasus aplikasi sp4n lapor! di provinsi sumatera selatan).
- Marcus, V. B., Atan, N. A., Yusof, S. M., & Tahir, L. (2020). A systematic review of e-service learning in higher education. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(6), 4–14. <https://doi.org/10.3991/IJIM.V14I06.13395>
- Rachma Aprianty, D. (2016). penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan kota samarinda. 4(4), 1589–1602.
- Gamaputra, G., Aini Rosalia, N., Kusyeni, R., & Vokasi, P. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. In *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* (Vol. 5, Issue 2). <https://www.sidoarjokab.go.id/>
- Muhammad Nur Yamin, M. G. N. A. B. (2021). government to citizen (g-to-c) upaya peningkatan pemenuhan kebutuhan pelayanan di kabupaten gowa. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, XVI(2720–9369), 140–148.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Zaliluddin, D., Rully, A., Informatika, J., Teknik, F., Majalengka Jalan Abdul Halim No, U. K., & Barat, J. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT BERBASIS ANDROID. *Sistem Informasi* |, 7(2), 83–88.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). *Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance*.
- D., Dyah Hariani, D., Susi Sulandari, D., & Si Penyusun Kiki Wulandari, M. (2021.). *ANALISIS E-SERVICE BURSA KERJA ONLINE*.
- Bisnis dan Manajemen, J., Kintan Wardhani, G., Novyanti, R., Amelia, R., Studi Administrasi Bisnis, P., & Negeri Banjarmasin, P. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1*. <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM>

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Arrum, D. A. (2019). Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. *Jurist-Diction*, 2(5), 1631. <https://doi.org/10.20473/jd.v2i5.15222>
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020.). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi di Kota Semarang.
- Jatmiko, B. (2020). Pengaruh Pengawasan Internal, Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman (Survei Pada Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 7(2), 231–246. <https://doi.org/10.25105/jat.v7i2.7446>
- Wahyuningrum, K. S., Disemadi, H. S., & Jaya, N. S. P. (2020). Independensi Komisi Pemberantasan Korupsi: Benarkah Ada? *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 239–258. <https://doi.org/10.24246/jrh.2020.v4.i2.p239-258>

- J., Muhammadiyah Bandung, S., Sasangka, I., & Zulkarnaen, W. (2019). pengembangan model seleksi dalam upaya membentuk integritas & independensi anggota kpu kabupaten/kota. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp95>
- Ratna Kurniasih, D., & Parawangi, A. (2022.). responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di kepolisian sektor kecamatan uluere kabupaten bantaeng. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Melani, Y. I. (2019). Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design. *Jurnal SISFOKOM*, 08.