

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SP4N-  
LAPOR! DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN GRESIK)**

***ANALYSIS OF COMPLAINT SERVICE MANAGEMENT IN  
IMPROVING PUBLIC SERVICES (STUDY AT SP4N-LAPOR!  
GRESIK REGENCY COMMUNICATION AND INFORMATION  
SERVICES)***

**Secyllia Marrisca<sup>1</sup>, Agus Prastyawan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [secylliamarrisca.20012@mhs.unesa.ac.id](mailto:secylliamarrisca.20012@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:  
[agusprastyawan@unesa.ac.id](mailto:agusprastyawan@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pemerintah mewujudkan layanan pengaduan berbasis satu pintu melalui SP4N-LAPOR! yang terhubung dengan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di Indonesia. SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang belum sepenuhnya berjalan maksimal. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengelolaan layanan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi Pada SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari penerimaan pengaduan, prosedur pengelolaan pengaduan, jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan, serta mekanisme, tata cara, dan pedoman tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik sudah dilakukan dengan optimal, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik. Pada indikator penerimaan pengaduan, semua pengaduan yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! akan diterima oleh petugas. Pada indikator prosedur pengelolaan pengaduan, sudah dilakukan dengan responsif, adil, rahasia, dan akuntabel. Namun, masih kurangnya data pendukung sebagai bukti keobjektifan pengaduan. Pada indikator jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan, masih terdapat pegawai yang lambat dalam menangani aduan. Pada indikator mekanisme tata cara dan pedoman tindak lanjut, masih minimnya pemberian *rating* oleh pengadu dalam memberikan umpan balik pengaduan. Sosialisasi perlu ditingkatkan oleh petugas kepada masyarakat tidak hanya untuk memperkenalkan SP4N-LAPOR!

sebagai media pengaduan tetapi juga terkait alur penyampaian pengaduan dan jangka waktu penyelesaiannya.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Pengaduan, Layanan Publik, SP4N-LAPOR!

### **Abstract**

*The government realizes a one-stop-based complaint service through SP4N-LAPOR! which is connected to Ministries, Institutions, and Local Governments in Indonesia. SP4N-LAPOR! Gresik Regency is managed by the Communication and Informatics Office which has not fully run optimally. The purpose of this research is to describe the management of complaints services in improving public services (Study on SP4N-LAPOR! Communication and Informatics Office of Gresik Regency). The method used in this research is descriptive qualitative with data collection in the form of interviews, observation, and documentation. The focus of this research uses the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 62 of 2018 concerning Guidelines for the National Public Service Complaint System which consists of receiving complaints, complaint management procedures, follow-up period for complaint resolution, and follow-up mechanisms, procedures, and guidelines. The results showed that the management of complaints through SP4N-LAPOR! Gresik Regency has been carried out optimally, but there are several indicators that have not gone well. In the indicator of receiving complaints, all complaints integrated with SP4N-LAPOR! will be received by the officer. In the indicator of complaint management procedures, it has been carried out responsively, fairly, confidentially, and accountably. However, there is still a lack of supporting data as evidence of the objectivity of the complaint. On the indicator of the follow-up period for resolving complaints, there are still employees who are slow in handling complaints. In the indicator of the procedure mechanism and follow-up guidelines, there is still a lack of rating by the complainant in providing complaint feedback. Socialization needs to be improved by officers to the community not only to introduce SP4N-LAPOR! as a complaint media but also related to the flow of submitting complaints and the period of completion.*

**Keywords:** Complaint Management, Public Service, SP4N-LAPOR!

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik dimaknai sebagai perolehan layanan kepada seluruh warga yang ditentukan oleh peraturan guna memenuhi keperluan. Secara umum, kualitas pelayanan publik setiap tahunnya terjadi kenaikan di Indonesia. Akan tetapi beberapa hal masih harus diperbaiki agar mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. Menurut *The Global Economy* dalam (Nainggolan, 2021), kualitas pelayanan publik di Indonesia berada di urutan ke 82 dari 176 negara. Salah satu hal yang menunjukkan kualitas dari pelayanan publik adalah tanggapan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Semua aspirasi dan pengaduan dari masyarakat dapat menjadi informasi kebijakan dalam perbaikan pelayanan publik. Maka, pemerintah perlu cara guna pengaturan setiap keluhan agar di Indonesia layanan umumnya semakin baik. Cara mengatur aduan pelayanan publik saat ini belum

menunjukkan kondisi pengelolaan yang terstruktur dan terpadu, yang menyebabkan tidak efektifnya pengelolaan pengaduan.

Pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi warga negara dalam kebijakan publik dan merupakan pengamatan untuk pelaksana pelayanan oleh warga negara. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengawas luar yaitu warga sebagai satu dari tiga komponennya. Aduan yang disampaikan tersebut tentunya terjadi apabila masyarakat merasa dirugikan atau tidak puas akan suatu kebijakan maupun pelayanan. Tentunya akan menambah kekecewaan masyarakat apabila petugas pengaduan di pemerintahan tidak mengatur maupun membalas aduan dengan baik. Maka pengaturan pengelolaan pengaduan dengan baik sangat penting guna memberi jalan yang lebar kepada warga untuk menaikkan kualitas layanan publik sebagai subjek utama pemakai layanan.

Berdasarkan artikel berita dikutip dari <https://ombudsman.go.id> diposting pada 6 Maret 2019 dengan judul “Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa pemerintah pusat di tahun 2016 untuk menunjang pengaturan aduan layanan publik secara nasional, melalui Kementerian PAN RB, Ombudsman RI, dan KSP mengeluarkan sistem layanan pengajuan seluruh aduan dan masukan warga berbasis daring aplikasi dan web yang terhubung yaitu Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan biasa dikenal dengan SP4N-LAPOR!. Selain mengenai pengaduan, masyarakat juga bisa menyampaikan aspirasinya atau masukan yang mungkin akan berguna bagi penyedia pelayanan publik. Nantinya aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Tidak hanya untuk pemerintah, pengaduan dan aspirasi dari masyarakat juga sangat berpengaruh dan berguna karena masyarakat sebagai pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Aplikasi tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi se-Indonesia yang terhubung pada 34 kementerian, 101 lembaga, dan 544 pemerintah daerah. Masyarakat diharapkan memberikan aspirasi, saran, masukan, apresiasi, serta aduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! agar lebih efektif.

Dikutip dari <https://www-jawapos-com> diposting pada 30 Januari 2023 dengan judul “Skor Pelayanan Publik di Gresik Paling Rendah Se-Jawa Timur” menjelaskan bahwa tahun 2022, Opini Pengawasan Pelayanan Publik (OPPP) mendapatkan hasil penilaian bahwa Kabupaten Gresik adalah daerah yang memperoleh predikat zona kuning karena memiliki nilai paling bawah untuk layanan publik seluruh Jawa Timur dengan nilai 57,65. Angka tersebut menurun dibanding tahun sebelumnya yang mencapai nilai 64,96. Kepala Perwakilan Ombudsman RI yaitu bapak Agus M, menyatakan bahwa rendahnya skor Kabupaten Gresik disebabkan oleh mayoritas kurangnya pengelolaan pengaduan, misalnya melaksanakan monitoring dan penilaian (monev). Kurangnya Kabupaten Gresik dalam mengatur pengaduan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan Kabupaten Gresik mendapat peringkat terakhir dalam kategori pelayanan publik pada tahun 2022.

Pengaduan di Kabupaten Gresik dilakukan satu pintu pada SP4N-LAPOR! yang selanjutnya dihubungkan ke masing-masing dinas/instansi sesuai masalah yang diadukan untuk ditindaklanjuti. SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik mulai ada pada februari 2020. Berdasarkan observasi dan wawancara awal, terdapat beberapa permasalahan diantaranya kurang optimalnya pengelolaan laporan pengaduan, keterbatasan sumber daya manusia berdasarkan fungsi belum semua terisi, dan kurangnya sosialisasi terkait SP4N-LAPOR!

kepada masyarakat. Selain itu, masih banyak pengadu yang tidak memberikan umpan balik berupa penilaian pengaduan di SP4N-LAPOR!. Ketika laporan sudah di balas atau ditindaklanjuti, pelapor cenderung melupakan itu sedangkan pelaksana butuh *feedback rating* untuk *closing* laporan.

Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin menganalisis lebih dalam mengenai pengelolaan aduan layanan publik di Kabupaten Gresik melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau SP4N-LAPOR! dengan rencana penelitian aduan satu tahun terakhir. Judul penelitian yang saya angkat adalah: “Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik)”

## Metode

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini yakni penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Menurut (Katutu, 2017) secara istilah pengertian penelitian deskriptif merupakan petunjuk penjelasan fakta pada penelitian, peristiwa maupun keadaan dengan runtut atau tersruktur dan seksama terkait karakter kelompok maupun wilayah khusus. Penggunaan fokus penelitian terkait Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik) dengan menggunakan indikator mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari Penerimaan Pengaduan, Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan, serta Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut.

Teknik pengumpulan data menurut (Wahyuni, 2022) menggunakan *setting* alamiah yaitu secara langsung. Cara mengumpulkan data untuk penelitian oleh penulis dibagi 3 (tiga) yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sumber data penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, Kepala Bidang Statistik dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, Admin Instansi SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik, Staf Bidang Statistik dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, dan masyarakat pengguna layanan pengaduan SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen peraturan, jurnal, artikel, dan buku terkait topik penelitian analisis pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat (SP4N-LAPOR!) dalam meningkatkan pelayanan publik Kabupaten Gresik. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model menurut Milles & Huberman. Menurut Milles & Huberman dalam (Saleh, 2016) Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, penulis memakai indikator Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari 4 indikator yaitu Penerimaan Pengaduan, Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan, serta Mekanisme, Tata Cara, dan Pedoman Tindak Lanjut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut merupakan pembahasannya:

#### 1. Penerimaan Pengaduan

Penerimaan pengaduan adalah hal yang pertama kali dilakukan saat pengaduan disampaikan oleh pengadu. Penerimaan pengaduan di Kabupaten Gresik diperoleh dari berbagai sumber media yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik. Media tersebut yaitu *website*, *e-mail*, *call center*, *android*, *hotline services*, dan tatap muka. Media sosial menjadi *platform* paling banyak digunakan untuk pengaduan masyarakat di Kabupaten Gresik. Pengaduan yang di luar platform resmi tidak akan ditindaklanjuti oleh petugas. Semua pengaduan yang masuk akan diintegrasikan atau dimasukkan ke dalam SP4N-LAPOR!. Jika pengadu tidak bersedia memasukkan aduannya ke dalam SP4N-LAPOR! maka akan dimasukkan oleh petugas selama pengadu bersedia memberikan identitas yang terdiri dari nama, nomor telepon, dan *email*. Hal ini sudah sejalan dengan salah satu aspek menurut PermenPAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yaitu pada indikator penerimaan pengaduan yang menjelaskan bahwa pengaduan disampaikan melalui tatap muka, *call center*, surat atau *email*, *SMS*, media sosial, *website*, dan media lain yang terhubung dengan SP4N-LAPOR!.

Dalam menerima pengaduan, petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik akan memastikan bahwa pengaduan yang diverifikasi berasal dari sumber yang sah. Petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik menerima semua pengaduan masyarakat yang masuk dan tidak terbatas. Banyaknya masyarakat yang mengadu tidak melalui SP4N-LAPOR! secara langsung, membuat petugas harus melakukan input laporan secara manual ke dalam SP4N-LAPOR!. Selain itu, banyak masyarakat yang belum semua tahu dan belum memakai SP4N-LAPOR!, dan terkadang juga melaporkan pengaduan lewat kanal atau media lain yang tidak terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! dan tidak akan ditemukan tindak lanjut. Maka dari itu, Pemerintah Kabupaten Gresik perlu melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat terkait penggunaan dan adanya SP4N-LAPOR! sebagai wadah penerimaan pengaduan. Pemerintah Kabupaten Gresik pada hal ini bisa melakukan sosialisasi melalui *platform* media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, untuk menyebarluaskan informasi.

#### 2. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Prosedur yakni sebuah pengambilan tindakan guna menggapai tujuan yang ditetapkan. Sistem pengaduan di Kabupaten Gresik melewati satu pintu yaitu SP4N-LAPOR! yang menerima semua keluhan atau aduan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pengaduan dari masyarakat sebagai bahan masukan kepada pemerintah dalam perbaikan layanan publik. Menurut Fornell & Wernerfelt dalam (Sumaedi, 2016) menjelaskan bahwa sistem pengelolaan keluhan perihal melaksanakan peran

awal guna menanggung kebenaran semua data aduan warga, bisa diterima, dievaluasi, dan menjadi masukan untuk perbaikan pelayanan.

Menurut Permenpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Berdasarkan hasil penelitian pengelolaan pengaduan dalam SP4N-LAPOR! di Kabupaten Gresik sudah berjalan sesuai komponen tersebut tetapi masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Berikut ini adalah hasil deskripsi prinsip pengelolaan pengaduan:

a. Responsif

Sikap responsif merupakan kemampuan untuk menanggapi situasi maupun masalah dengan tepat dan efektif. Dalam mengelola pengaduan di SP4N-LAPOR Kabupaten Gresik petugas sudah melakukan dengan sangat responsif. Hal ini dapat dilihat petugas merespon semua pengaduan yang masuk dari kanal manapun. Pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! akan diterima oleh Admin Pusat dan diteruskan ke Admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik. Admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik akan memverifikasi dan memastikan bahwa pengaduan termasuk ranah Kabupaten Gresik, karena jika tidak maka pengaduan dikembalikan ke pusat. Pengaduan yang sudah diverifikasi akan diteruskan oleh Admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik ke Organisasi Perangkat Daerah yang menangani fokus masalah tersebut untuk ditindaklanjuti melalui pejabat penghubung. Hal tersebut sejalan dengan definisi menurut Annttiroiko dalam (Rahayu et al., 2020) yang menjelaskan bahwa pemakaian TIK yang digunakan pemerintah khususnya aplikasi yang melalui *website*, guna menunjang tugas pemerintah supaya efisien serta responsif yang menyediakan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

b. Objektif

Pengelolaan pengaduan yang objektif harus menangani setiap pengaduan berdasarkan fakta dan bukti yang ada, tanpa dipengaruhi oleh pendapat atau asumsi pribadi. Hal tersebut sejalan dengan definisi menurut Indrajit dalam (Rahayu et al., 2020) yang mendeskripsikan terkait penggunaan *e-government* diharapkan bisa meningkatkan kejelasan untuk penerapan konsep *good governance*. Data pendukung pengaduan oleh masyarakat juga diperlukan untuk melihat apakah pengaduan yang diajukan berdasarkan fakta atau hanya sekedar melapor. Ketika petugas meminta data dukung, pelapor ada yang memberikan bukti dan ada yang sebatas lapor dan selesai. Jika dalam 10 hari pengadu tidak memberi bukti yang diminta oleh admin koordinator maka otomatis laporan akan ditutup. Beberapa masyarakat menyampaikan aduan sudah berdasarkan fakta akan tetapi tidak memberikan bukti. Hal tersebut tentunya masih belum sesuai dengan Permenpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional bahwa pengelolaan pengaduan bersifat objektif. Dengan demikian,

petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik sebaiknya perlu memantau selalu ketika ada pengaduan yang masuk dan tidak ada bukti pendukung pengaduannya. Karena bisa jadi yang masalah yang diadukan hanya menggiring opini individu dan bukan fakta yang menjadikan pengaduan sulit untuk dikelola dan menghambat proses penyelesaiannya. Selain itu, sebaiknya lampiran bukti perlu adanya fitur wajib agar pengaduan tidak ditolak karena petugas tidak dapat melakukan tindakan tanpa informasi yang memadai.

c. Adil

Pengelolaan pengaduan yang adil dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena proses tersebut tidak hanya efektif, tetapi juga memberikan rasa keadilan untuk masyarakat. Petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik ketika menangani pengaduan serta menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk ke ranah Kabupaten Gresik diterima semua tanpa membeda-bedakan identitas, status sosial, maupun faktor lain asal pengaduan tersebut jelas. Instansi tidak bisa menilai laporan tersebut benar atau tidaknya dan semua laporan pengaduan diterima asal memang kewenangannya. Jika terdapat laporan yang sama tetapi dengan orang yang berbeda tetap akan ditindaklanjuti oleh admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik. Hal ini sudah sejalan dengan salah satu aspek menurut PermenPAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yaitu pada indikator prosedur pengelolaan pengaduan yang menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan harus bersifat adil.

d. Rahasia

Petugas pengelola pengaduan wajib melindungi informasi pribadi pengadu dan pihak-pihak terkait dari penyalahgunaan dan memastikan bahwa data pengaduan dikelola dengan aman. Petugas penanganan pengaduan Kabupaten Gresik akan selalu menjaga kerahasiaan pengadu. Pengadu juga bisa mengatur fitur anonim dan rahasia pada SP4N-LAPOR! sesuai keinginannya. Sesuai dengan kode etik petugas jika terdapat oknum yang meminta data pengadu maka tidak akan diberikan. Begitu juga jika ada pengadu yang meminta data kepada Organisasi Perangkat Daerah atau lembaga yang bersifat rahasia maka tidak akan bisa diberikan. Hal ini sudah sejalan dengan salah satu aspek menurut PermenPAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yaitu pada indikator prosedur pengelolaan pengaduan yang menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan harus bersifat rahasia.

e. Akuntabel

Dalam menjalankan tugas, petugas pengelola pengaduan harus bisa mengakui dan menerima tanggung jawab atas tugas dan keputusan yang diambil maupun yang dihasilkan. Petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik menjalankan tanggung jawabnya dengan mengelola secara baik semua pengaduan. Ketika admin

koordinator belum menemukan jawaban maka akan meminta pertimbangan ke Kepala Bidang Statistik & Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik selaku penanggung jawab urusan Bidang Statistik & Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Jika masih belum menemukan jawaban maka Kepala Bidang tersebut akan meminta masukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal ini sudah sejalan dengan salah satu aspek menurut PermenPAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yaitu pada indikator prosedur pengelolaan pengaduan yang menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan harus bersifat akuntabel.

### 3. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Jangka waktu berkaitan dengan periode waktu tertentu yang digunakan untuk mengukur atau menetapkan batasan waktu untuk suatu kegiatan tertentu. Menurut Permenpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional tindak lanjut dalam penanganan pengaduan harus dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan sejak pengaduan didisposisikan kepada pejabat penghubung. Berikut ini adalah hasil deskripsinya:

#### a. Cermat

Petugas menyelesaikan pengaduan dengan teliti yakni memperhatikan setiap menjalankan tugas atau membuat keputusan, dengan fokus pada suatu detail hal untuk memastikan hasil yang optimal dan meminimalisir kesalahan. Admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik sangat teliti dalam mendisposisikan pengaduan kepada Organisasi Perangkat Daerah. Ketika ada pengaduan yang masuk, admin instansi melakukan disposisi kepada Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki kewajiban untuk menangani pengaduan dengan koordinasi kepada Kepala Bidang dan akan meminta pertimbangan kepada Kepala Dinas. Hal ini sudah sejalan dengan salah satu aspek menurut PermenPAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yaitu pada indikator Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan yang menjelaskan bahwa tindak lanjut dilakukan dengan cermat.

#### b. Cepat

Menyelesaikan pengaduan dengan cepat memiliki arti kemampuan petugas untuk menyelesaikan tugas menyelesaikan dalam waktu yang ditentukan atau bisa lebih singkat dengan tetap memperhatikan detail tanpa mengorbankan kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik dalam menyelesaikan pengaduan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan namun masih terdapat Organisasi Perangkat Daerah yang lambat dalam menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut. Admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik akan selalu memantau kinerja Organisasi Perangkat Daerah dan melaporkannya ke

atasan penanggung jawab. Apabila tidak segera menindaklanjuti pengaduannya yang sudah didisposisikan. Jika masih belum direspon dan ditangani maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik akan bersurat kepada Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan untuk segera menindaklanjuti laporannya. Hal tersebut tentunya tidak sejalan dengan definisi menurut (Sumaedi, 2016) yang mengemukakan bahwa kecepatan petugas dinilai sebuah hal yang bermakna untuk mengelola pengaduan. Selain itu, terdapat masyarakat yang merasa bahwa penyelesaian pengaduan cukup lama. Kecepatan penyelesaian pengaduan tentunya mengacu pada waktu yang sudah ditentukan. Jangka waktu tersebut perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar paham terkait alur waktunya.

c. Tidak melebihi jangka waktu

Tidak melebihi jangka waktu berfokus pada prinsip maupun kewajiban untuk menyelesaikan suatu tugas, proses, maupun tanggung jawab dalam batas waktu yang ditentukan. Petugas SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik menangani pengaduan dalam waktu 14 hari yang tidak membutuhkan pengawasan dan 60 hari yang membutuhkan pengawasan lapangan. Jika terdapat pengaduan yang berat dan membutuhkan anggaran maka akan dituntaskan pada tahun selanjutnya. Setiap pengaduan memiliki kategori yang berbeda-beda dan tentunya dengan tingkat penyelesaian yang berbeda. Tingkat penyelesaian juga berdampak pada anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah yang tentunya juga akan berbeda setiap pengaduan. Hal ini sudah sejalan dengan salah satu aspek menurut PermenPAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yaitu pada indikator Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan yang menjelaskan bahwa tindak lanjut dilakukan dengan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian pengaduan. Selain itu, masih banyak masyarakat yang tidak paham terkait jangka waktu penanganan pengaduan. Sehingga pemerintah Kabupaten Gresik sebaiknya perlu meningkatkan adanya sosialisasi kepada masyarakat untuk setiap alur pengaduan dan jangka waktunya agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sosialisasi tersebut bisa dimulai melalui *platform* media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, untuk menyebarluaskan informasi.

4. Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut

Mekanisme merupakan suatu proses atau langkah-langkah terstruktur yang dipakai sebagai alat pewujudan sebuah tujuan ataupun untuk menjalankan sebuah fungsi tertentu. Admin koordinator SP4N-LAPOR! kabupaten Gresik selalu melakukan pemantauan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan atastindak lanjut penyelesaian pengaduan yang menjadi kewenangannya. Admin koordinator akan mendistribusikan pengaduan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan. Jika terdapat masalah dalam menyelesaikan pengaduan maka seluruh petugas akan berkoordinasi untuk menemukan jawaban. Jika perlu ada rapat maka akan dilakukan rapat dengan melibatkan pihak-pihak yang terkait untuk menyelesaikan masalah

tersebut. Ketika sudah ada jawaban terkait laporan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu, admin akan memberikan jawaban dan dimasukkan ke dalam SP4N-LAPOR!. Apabila tidak ada jawaban lagi dari pengadu maka otomatis laporan akan ditutup setelah 10 hari penyampaian jawaban. Hal tersebut sejalan dengan definisi menurut (Sumaedi, 2016) yang menjelaskan bahwa petugas melakukan pemantauan terhadap penanganan pengaduan yang diterima.

Admin koordinator SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik membuat rekapitulasi pengaduan setiap bulan sekali yang selanjutnya akan disampaikan dan diberikan kepada atasan penanggung jawab. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika akan meminta rekapitulasi jika Admin Koordinator tidak menyampaikan kepada atasan penanggung jawab. Evaluasi pengaduan di Kabupaten Gresik dilakukan selama 4 bulan sekali dengan melibatkan Dinas Kominfo khususnya Bidang Statistik dan Informasi Publik yang menangani SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik diketuai oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dengan narasumber dari provinsi sebagai koordinator di atasnya agar lebih berjalan secara objektif. Hal tersebut sesuai dengan teori (Sumaedi, 2016) yakni membuat dan menyampaikan manajemen keluhan terhadap pelaksana dengan teratur sebagai peningkatan pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hasil penelitian masih ditemukan keluhan terhadap respon penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh petugas. Terkait jawaban, admin koordinator memberikan informasi terkait tindak lanjut yang akan muncul pada laporan pengadu. Ketika Organisasi Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan akan melampirkan bukti dukung tindak lanjut tetapi bersifat opsional. Masyarakat pengadu bisa meminta bukti dukung selesainya pengaduan pada kolom komentar yang sudah disediakan pada SP4N-LAPOR!. Selain itu, untuk *closing* laporan petugas membutuhkan adanya timbal balik pengadu atas pelayanan yang diterima. Ketika laporan pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh petugas, harapannya petugas memperoleh timbal balik berupa *rating*. Masih banyak masyarakat yang cenderung kurang memperhatikan pentingnya umpan balik tersebut yang membuat *rating* SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik masih cukup rendah yaitu hanya 3,25 dari skala 5. Penilaian *rating* masih menjadi titik lemah dalam pelayanan SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik yang perlu ditingkatkan. Hal tersebut kurang sesuai dengan teori Direktorat Aparatur Negara (2010) bahwa terdapat beberapa elemen-elemen penanganan pengaduan, salah satunya adalah umpan balik yang merupakan penilaian pihak pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka adukan.

## Penutup

### 1. Kesimpulan

Sesuai uraian hasil penelitian serta pembahasan, peneliti menarik kesimpulan pada penelitian yang berjudul Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik), sebagai berikut :

A. Pada indikator penerimaan pengaduan, sudah berjalan dengan baik. Petugas

menerima pengaduan dari kanal apapun yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Berbagai kanal yang digunakan tersebut adalah media sosial terintegrasi, *website, e-mail, call center, android, hotline services*, dan tatap muka. Berdasarkan data yang diperoleh, pengaduan paling banyak masih disampaikan masyarakat melalui media sosial. Pengaduan yang disampaikan melalui kanal selain SP4N-LAPOR! akan diinput oleh petugas ke dalam SP4N-LAPOR! atau dengan cara mengarahkan pengadu untuk menyampaikan pengaduannya melalui SP4N-LAPOR!. Secara manual atau tatap muka juga diterima oleh petugas. Aduan yang disampaikan di luar platform SP4N-LAPOR! tidak akan ditindaklanjuti oleh petugas.

- B. Pada indikator prosedur pengelolaan pengaduan, pengaduan yang masuk akan diterima dan diverifikasi jika sesuai dengan ranah Kabupaten Gresik dan jika tidak maka dikembalikan ke pusat. Pengaduan tersebut nantinya akan dikelola oleh petugas dengan mengidentifikasi permasalahan pengaduan untuk ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas atau bersangkutan. Tata cara pengaduan sesuai prinsip, sikap responsif petugas ketika ada pengaduan yang masuk akan segera diverifikasi. Semua petugas memproses semua aduan yang masuk dan berlaku adil dalam menanganinya. Terkait kerahasiaan, petugas selalu berkomitmen untuk menjaga data dari pengadu maupun data lembaga yang diminta oleh pengadu dan petugas selalu bertanggungjawab atas pengaduan yang dikelolanya. Namun, pengelolaan laporan pengaduan masyarakat belum optimal karena data pendukung sebagai bukti keobjektifan masih dinilai kurang. Masih adanya pengadu yang tidak mengirimkan bukti sehingga membuat pengaduan tidak dapat dilanjutkan. Berdasarkan hal ini, dikatakan bahwa indikator prosedur pengelolaan pengaduan masih terdapat kekurangan dan perlu ditingkatkan kembali terkait data pendukung sebagai penunjang keobjektifan.

- C. Pada indikator jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan, jangka waktu SP4N-LAPOR! Kabupaten Gresik pengaduan yang tidak membutuhkan pengawasan diselesaikan dalam 14 hari kerja sedangkan yang membutuhkan pengawasan terkait proses hukum atau yang lain akan diselesaikan dalam 60 hari kerja. Admin koordinator sangat teliti dalam mendisposisikan aduan yang masuk sesuai tugasnya masing-masing kepada Organisasi Perangkat Daerah. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah terkadang masih mengalami keterlambatan saat penyelesaian pengaduan. Admin koordinator selalu memonitor jika terjadi keterlambatan saat tindak lanjut penyelesaian laporan. Ketika terjadi keterlambatan atau melebihi batas waktu maka akan diberi surat dan dikirim langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan. Selain itu, masyarakat kurang memahami terkait jangka waktu penyelesaian karena kurangnya sosialisasi terkait jangka waktu tersebut. Berdasarkan hal ini, dikatakan bahwa indikator prosedur pengelolaan pengaduan masih terdapat kekurangan dan perlu diperhatikan kembali terkait kecepatan penanganan pengaduan.
- D. Pada indikator mekanisme, tata cara, dan pedoman tindak lanjut, admin koordinator selalu memantau penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan pada tiap-tiap Organisasi Perangkat Daerah serta melaporkannya kepada Kepala Dinas melewati Kepala Bidang. Admin koordinator akan melakukan rekaplaporan yang masuk perbulan dan melaksanakan rapat monitoring dan evaluasi empat bulan sekali. Admin koordinator memberikan informasi terkait tindak lanjut yang akan muncul pada laporan pengadu. Ketika Organisasi Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan akan melampirkan bukti dukung tindak lanjut tetapi bersifat opsional. Masyarakat pengadu bisa meminta bukti dukung selesainya pengaduan pada kolom komentar yang sudah disediakan pada SP4N-LAPOR!. Penilaian pada SP4N-LAPOR! masih kurang optimal karena masih banyak masyarakat yang tidak memberikan penilaian. Berdasarkan hal ini, *rating* atau timbal balik dari pengadu masih menjadi titik lemah sebagai *closing* laporan
2. Saran
- A. Dalam mengelola laporan pengaduan, adanya bukti pendukung untuk menunjang keobjektifan sebaiknya perlu ditingkatkan lagi. Pengadu harus lebih responsif saat diminta data pendukung dan fitur wajib adanya bukti pendukung pengaduan sebaiknya perlu ada. Hal tersebut bisa membuat pengaduan lebih nyata agar pemerintah juga bisa menindaklanjuti secara optimal.
- B. Pemerintah Kabupaten Gresik sebaiknya perlu menyampaikan alur atau tata cara mengajukan pengaduan melalui *platform* media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, untuk menyebarluaskan informasi.
- C. Terkait banyaknya masyarakat yang menyampaikan pengaduan di luar platform SP4N-LAPOR!, sebaiknya pemerintah perlu melakukan sosialisasi kepada

masyarakat terkait adanya SP4N-LAPOR! sebagai wadah penerimaan pengaduan agar masyarakat menyampaikan pengaduan lewat SP4N-LAPOR! secara langsung. Selain itu, bisa dilakukan dengan mengadakan pertemuan masyarakat dimulai dari lingkup desa. Hal tersebut juga akan mempermudah petugas untuk tidak usah menginput manual pada SP4N-LAPOR!. Selain itu, perlu juga penyederhanaan fungsi karena SP4N-LAPOR! masih dianggap susah untuk mengaksesnya dan banyaknya syarat yang dibutuhkan.

- D. Perlu memaksimalkan kinerja admin instansi untuk selalu memantau pengaduan pada pejabat penghubung agar tidak terjadi keterlambatan dan perlu adanya seringkali bimbingan teknis kepada petugas.
- E. Sosialisasi kepada masyarakat terkait jangka waktu juga sangat diperlukan. Tujuan adanya penyebaran informasi agar tidak ada opini-opini yang buruk kepada petugas pengelola pengaduan.
- F. *Rating* penilaian oleh pengadu masih rendah sehingga perlu adanya notifikasi SP4N-LAPOR! terkait *rating* karena masih banyak masyarakat yang kurang memperhatikan fitur umpan balik sehingga belum memberikan *rating* ketika laporan sudah diselesaikan.

## Referensi

- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Pt. Global Eksekutif Teknologi* (Issue March, pp. 50–61).
- Katutu, A. (2017). Berbagai Metodologi dalam Penelitian. In *CV. Gunadarma Ilmu* (p.334).
- Nainggolan, E. U. (2021). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. Artikel DJKN. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 62 1 (2018).
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). PELAYANAN PUBLIK DANE-GOVERNMENT Sebuah Teori dan Konsep. In *PT RajaGrafindo Persada* (pp. 8– 251).
- Saleh, S. (2016). ANALISIS DATA KUALITATIF. In *Pustaka Ramadhan Bandung*.
- Samsuri, S. (2019). *Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik>
- Sholahuddin, M. (2023). *Skor Pelayanan Publik di Gresik Paling Rendah Se-Jawa Timur*. JawaPos.Com. [https://www-jawapos-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.jawapos.com/surabaya-raya/amp/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAQM%3D#a](https://www-jawapos-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.jawapos.com/surabaya-raya/amp/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAQM%3D#a)

mp\_tf=Dari %25251%2524s&aoh=16998914837099&referrer=https%253  
Sumaedi, S. (2016). Sistem Manajemen PENGADUAN TERINTEGRASI dalam Rangka Reformasi Birokrasi. In *LIPi Press* (pp. 33–80).  
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, 1 (2009).