



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Lapor Pada Dinas Komunikasis Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi

Rafly Pangensa¹, Sahri Muharam², Alsar Andri³
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl.Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab.Kuantan Singingi
email: rpangensa@gmail.com¹, sahrimuharampku@gmail.com²,
alsarandri50@gmail.com³

Abstract

Public services are a basic need of society that must be met by the government. To fulfill these basic needs, a person's performance in providing services is very much needed. The better the government's performance in providing public services, the more satisfaction it will create for the community as service recipients. This research aims to analyze the National Public Service Complaint Management system at the Kuantan Singingi Regency Communication and Information Service. Which is a place to convey aspirations or complaints to the community. This research is a qualitative descriptive survey with a total of 9 informants. The informants were taken based on sampling techniques. Based on the recapitulation of answers from informants regarding how the National Public Service Complaint Management System is managed at the Kuantan Singingi Regency Information, Statistics and Coding Communication Service, it can be seen that the SP4N-Lapor program can be categorized as not being implemented well.

Keywords Service, Performance, Satisfaction

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok Masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Untuk melengkapi kebutuhan pokok tersebut kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan. Semakin baik kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik maka akan tercipta kepuasan bagi Masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Kominfo Kabupaten Kuantan Singingi. Yang merupakan salah satu tempat untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan bagi Masyarakat. Penelitian ini survey deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 9 orang, pengambilan informan ini berdasarkan Teknik sampling. Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari informan tentang bagaimana pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi, Dapat dilihat bahwa program SP4N-Lapor dapat dikategorikan belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kinerja, Kepuasan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

1. PENDAHULUAN

Pelayan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negagara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 menyebutkan :

“Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik selalu menjadi isu hangat yang kerap di perbincangkan di Indonesia, sebab pelayanan publik di Indonesia yang cenderung lemah. Ukuran keberhasilan suatu pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang di pandang lebih efektif dan mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktifitas kinerja suatu organisasi ataupun instansi. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi untuk dapat mendukung peningkatan prestasi dalam bekerja. Maka dari itu diperlukan adanya analisis ataupun penilaian dalam bekerja untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih unggul dan produktif. Tentunya hal ini berkaitan dengan kemaksimalan dalam pelayanan publik. Jika sumber daya manusia telah maksimal dalam memberikan pelayanan maka akan terjadilah kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan.

Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah telah berupaya menciptakan berbagai bektuk inovasi kebijakan, salah satu contohnya yaitu dalam pembuatan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelyanan Publik Nasional (selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR), yang kemudian dikembangkan keseluruh wilayah Indonesia termasuk Kabupaten Kuantan Singingi.

Pada akhirnya pengelolaan layanan pengaduan yang dikelola dengan baik memiliki arti yang sangat penting. Bagi masyarakat pengguna layanan, hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dapat tertunaikan. Bagi penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan khususnya layanan pangaduan. Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan publik dapat memiliki kesempatan untuk memulihkan ketidakpuasan terhadap layanan yang ada.

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 (dan diperbarui dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020).

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) diluncurkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dengan diluncurkannya LAPOR! sebagai aplikasi umum, maka seluruh aplikasi pengaduan milik pemerintah pusat dan daerah, harus terintegrasi dengan aplikasi tersebut. Penentuan LAPOR! sebagai aplikasi umum atau aplikasi berbagi pakai, tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE.

SP4N-LAPOR adalah layanan untuk menyampaikan semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional bisa dilakukan secara online kapanpun dan dimanapun melalui aplikasi SP4N-LAPOR, ataupun langsung masuk ke laman website resminya www.lapor.go.id.

Dalam aplikasi SP4N-LAPOR harus sesuai dengan mekanisme dan juga tata cara pengaduan seperti bagaimana dalam pengelolaannya. Sedangkan pengertian pengaduan yaitu adanya keluhan dari Masyarakat yang dilakukan kepada pengelola agar pelaksana pelayanan yang tidak sesuai dengan standar dapat diperbaiki dengan cepat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Menurut Waldo (dalam Muhammad, 2019 : 29) mendefinisikan administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan negara.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Mariati Rahman, 2017 : 11) mengatakan bahwa administrasi adalah fungsi bantuan penyelenggaraan dari pemerintah artinya pemerintah (pejabat) tidak dapat menunaikan tugas-tugas kewajiban tanpa administrasi negara.

Menurut Pfiffner Presthus (dalam William Djani, 2022 : 4) bahwa administrasi negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan negara. Pengertian ini memberikan makna bahwa seolah-olah administrasi negara hanya berfungsi untuk mengimplementasikan kebijakan negara yang telah dibuat politik.

2.1.2 Teori/Konsep Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (dalam Ria Mardiana Yusuf dan Darman Syarif, 2018 : 4) perilaku organisasi (*organizational behavior*) merupakan sebuah bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, untuk tujuan penerapan pengetahuan demi peningkatan efektivitas organisasi. Perilaku organisasi adalah sebuah bidang studi, yang mempelajari tiga penentu perilaku dalam organisasi, yaitu individu, kelompok, dan struktur. Selain itu perilaku organisasi



menerapkan pengetahuan yang diperoleh mengenai individu, kelompo, dan efek dari struktur terhadap perilaku untuk membuat organisasi bekerja dengan lebih efektif.

Menurut Sondang P Siagian (dalam Arie Ambarwati, 2018 : 2) setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resource management*) adalah proses untuk memperoleh, meneliti, mnilai dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan menurut Gary Dessler (dalam Saihudin, 2019 : 2).

Menurut Henry Simamora (dalam Ni Wayan Dian Irmayani, 2022 : 2) manajemen sumber daya manusia adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi system perencanaan, penyususna personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.

Menurut Invancevich (dalam Saihudin, 2019:2) mendefenisikan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah fungsi yang dijalankan dalam organisasi dengan maksud memfasilitasi pendayagunaan manusia (karyawan) secara paling efektif untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dan individu.

2.1.4 Teori/Konsep Kinerja

Secara estimologis kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata *performance* yang bersal dari Bahasa Inggris. Performance atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Ahmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho, 2020 : 1).

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Rismawati, 2018 : 1) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

2.1.5 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Menurut Moenir (dalam Ahmad Mustanif, 2022 : 11) pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara berlangsung. Penekanan terhadap defenisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Menurut Fernandus (dalam Aulia Sholichan Imam Nurchotimah, 2021 : 3) penyelenggara pelayana npublik adakah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negaranya. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat amanat bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi tercapainya kesejahteraan. Demi mewujudkan kewajiban negara tersebut, pemerintah harus



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat secara adil dan tidak diskriminasi. Maka, sebuah pemerintahan dinilai efektif dan efisien dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik di tengah masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian survey, dengan tingkat eksplanasi deskriptif, dengan menggunakan analisa data kualitatif.

Menurut Kerlinger (dalam Primandita Fitriandi dkk, 2022:152) menyatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan tentang variabel sosiologis maupun psikologis.

Analisa deskriptif merupakan suatu analisis yang menggambarkan data yang akan dibuat baik sendiri maupun secara berkelompok. Adapun tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki maupun diteliti (Diah Prihatiningsih, 2022 : 73).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tata cara Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi. Yaitu suatu sistem untuk menampung semua aspirasi dan laporan dari masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Transparansi

Berdasarkan Analisis yang penulis lakukan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi Indikator Transparansi adalah salah satu indikator penting dalam pengelolaan program SP4N-Lapor. Berdasarkan dari pengertiannya transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan serta mudah dimengerti. Dalam hal ini pemerintah khususnya Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sudah transparansi, kendati demikian perlu di tingkatkan lagi sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar lebih terbuka sehingga transparansi menyeluruh kepada masyarakat.

2. Akuntabilitas

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi mengenai indikator Akuntabilitas yaitu Dinas Kominfoss sudah akuntabilitas dalam melaksanakan tugasnya dengan mempertanggung jawabkan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Seperti telah di adakannya sosialisasi dalam bentuk pemasangan spanduk atau baliho, pembuatan konten di sosial media tentang program SP4N-Lapor, serta menindak lanjuti setiap laporan yang masuk dari masyarakat.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

3. Kondisional

Dari hasil analisis penulis pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi mengenai indikator Kondisional, pada pengelolaan program SP4N-Lapor di Kabupaten Kuantan Singingi secara kondisional sarana dan prasarana yang digunakan sudah cukup mumpuni yaitu dengan adanya laptop, komputer, jaringan internet, printer, serta ruangan yang sudah berAc dapat dikatakan cukup baik. Secara kondisional masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi pun sudah banyak yang memiliki smartphone artinya program SP4N-Lapor.

4. Partisipasi

Dalam analisis yang penulis lakukan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi indikator Partisipasi telah berjalan antara keduanya yaitu Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dengan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat dan adanya laporan yang masuk dari masyarakat pada aplikasi SP4N-Lapor.

5. SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikategorikan belum terlaksana dengan baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimah kasih yang tiada henti kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu serta saudara dan saudari penulis yang telah memberi semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menimba ilmu, ucapan terimah kasih kepada ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing I penulis, Bapak Alsar Andri, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II penulis, bapak dan ibuk dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta teman-teman seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ambarwati, Ari. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang. Media Nusa Creativ Anggota IKAPI.

Irmayani Dian Wayan Ni 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. CV. Budi Utama.

Jawara. Sidoarjo.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Sulawesi. Unimal Press.
- Nugroho Hidayat Rusdi Fauzi Ahmadf. 2020. *Manajemen Kinerja*. Jawa Timur. Airlangga University Press.
- Nurchotimah Imam Sholichan Aulia. 2021 *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Jejak Pustaka.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar. CV. Sah Media.
- Rismawati. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan Celebes Media Perkasa*.
- Saihudin, 2019 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo. Uwais Inspirasi Indonesia.
- William Djani. 2022. *Teori dan Pergeseran paradigma ke Era Digital*. Zifatama
- Yusuf, Mardiana, Ria, dan syarif, Darman. 2018 *Komitmen Organisasi : Defenisi, Dipengaruhi, dan Mempengaruhi*. Makasar. Nas Media Pustaka.

B. Peraturan Perundang-Undang

Peraturan Prundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1.

C. Dokumentasi Sumber-Sumber Lain

Pedoman Penyusunan Akhir (SKRIPSI) Tahun 2022