BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dengan kualitas yang baik tidak terlepas dari strategi Pemerintah dalam memenuhi hak warga negara dalam mengelola aspirasi, tuntutan, keinginan, dan pengaduan masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik ialah sebuah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara individu atau kelompok maupun lembaga atau badan tertentu untuk dapat mempermudah serta membantu seluruh lapisan masyarakat guna mencapai sebuah tujuan yang sebelumnya sudah dirumuskan, yang dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan masyarakat ataupun kontak langsung dengan masyarakat[1]. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) terkait dengan Pelayanan Publik secara tegas menjelaskan bahwasannya kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya meliputi berbagai aspek seperti pengawasan internal, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pelayanan konsultasi, dan pelaksanaan pelayanan[2].

Pelayanan publik menjadi fokus yang harus ditingkatkan guna memulai mengembangkan serta menerapkan *good governance* yang berada pada Indonesia, dikarenakan sebuah pelayanan publik merupakan suatu bagian penting dalam

[1]Yayat Rukayat. 2017. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu, *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*. 11(2):56

[2] Neneng Siti Maryam. 2016. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIP-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*. VI (1) : 8

bentuk negara yang pemerintah dimandatkan oleh negara untuk memberikan segala hal yang dibutuhkan masyarakat dengan interaksi langsung dengan

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

masyarakat. *Good governance* sendiri ialah pelaksanaan yang dilakukan pemerintah dengan terus memegang azas tertentu berupa bertanggung jawab, transparan, efisien, akuntabel serta efektif[3]. Patokan dari kinerja yang dilakukan pemerintah yaitu pelayanan public yang dilakukan pemerintahan sendiri, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat artinya secara tidak langsung kinerja dari pemerintah sendiri juga sudah optimal. Pelayanan publik harus menjadi sektor penting yang harus diperhatikan kedepannya karena turut melibatkan semua unsur pemerintahan, seperti pemerintah, swasta, masyarakat, hingga mekanisme pasar yang dapat diartikulasikan dengan mudah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memperhatikan unsur-unsur berikut seperti[4]: a. Kesederhanaan, b. Kejelasan, c. Keamanan, d. Tanggung jawab, e. Kelengkapan sarana dan prasarana, f. Kemudahan akses g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, h. Kenyamanan.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat dikatakan pelayanan publik merupakan suatu proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang pun jasa yang bertujuan untuk menyelesaikan segala persoalan dan permintaan masyarakat yang sejalan dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlandaskan pada asas dan prinsip layanan. Adapun unsur penting dalam proses pelayanan publik ialah[5]:

1. Penyedia layanan, merupakan pihak yang nantinya akan memberikan layanan kepada penerima layanan, seperti contohnya penyediaan barang *(goods)* dan juga jasa-jasa *(services)*.
2. Penerima layanan, merupakan pihak yang nantinya menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

---

[3] Ibid Hal 1

[4]Lintang Rahmawati, Nurul Umi Ati, dan Sueno. 2021. Efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*. 15(9) : 14-21

[5]Op.cit Hal 8-9

3. Jenis layanan, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Dapat dilihat dari cara pelayanan yang berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama hingga kurangnya transparansi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Wakil Presiden Ma'ruf Amin pada saat peninjauan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur yaitu "Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagai bagian dari reformasi birokrasi kita, itu salah satunya adalah bagaimana supaya pelayanan publik itu tidak berbelit-belit, cepat, tepat, dan murah"[6].

Hal tersebut merupakan salah satu patologi birokrasi yang berdampak pada cacatnya kualitas pelayanan publik di Indonesia yang diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat, dan berujung pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Ditambah faktanya di lapangan semua bentuk keluhan masyarakat masih belum ditanggapi secara maksimal oleh pemerintah daerah, yang mana selama ini ketika masyarakat ingin menyampaikan berbagai keluhan salah satunya melalui kotak saran. Dan kotak saran sendiri sejauh ini dianggap masih belum efektif dalam menanggapi keluhan masyarakat, karena alur penanganan kotak saran dinilai tidak jelas dan kurang transparan, sehingga penanganan keluhan masyarakat tidak maksimal. Hal tersebut juga ditambah dengan waktu penanganan kotak saran masih lama yang harus melalui beberapa alur yang cukup panjang.

Pada masa Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) dibentuk Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (disingkat secara resmi UKP-PPP, sering

[6]ANTARANEWS.COM, Wapres dorong pelayanan publik tak berbelit-belit, 22 Oktober 2021. Berita online dalam https://nasional.kompas.com/read/2021/08/12/14205771/survei-kedaikopi-tingkat-kepuasan-masyarakat-atas-kinerja-jaksa-agung-rendah?page=all, diakses tanggal 17 November 2021 pukul 15:00

juga disingkat UKP4) yang merupakan sebuah unit kerja yang dibentuk untuk menjalankan tugas-tugas khusus sehubungan dengan kelancaran pemenuhan program kerja Kabinet Indonesia Bersatu II. Pada saat itu Kuntoro Mangkusubroto menjabat sebagai kepalanya, yang penunjukan dan pelantikannya dilakukan bersamaan dengan Kabinet Indonesia Bersatu II. UKP4 secara resmi terbentuk pada 8 Desember 2009 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2009. UKP4 merupakan kelanjutan dari Unit Kerja Presiden Pengelolaan Program dan Reformasi (UKP3R). UKP4 berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Dalam melaksanakan tugasnya, UKP4 dibantu oleh Wakil Presiden serta berkoordinasi dengan—serta memperoleh informasi dan dukungan teknis dari—kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, pemerintah daerah (Pemda), dan pihak lain yang terkait. Tugas utama UKP4, menurut pasal 3 Perpres 54/2009 yang telah diubah dengan Perpres Nomor 10 tahun 2012 pada Pasal 3 ayat (2) ditambah dua huruf baru yaitu huruf e dan f, adalah "membantu Presiden dalam melaksanakan pengawasan dan pengendalian pembangunan sehingga mencapai sasaran pembangunan nasional dengan penyelesaian penuh". UKP4 resmi dibubarkan oleh Presiden Joko Widodo per 23 Februari 2015 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2015 Pasal 40 ayat b. Beberapa fungsi lembaga ini dilebur ke dalam Sekretariat Kabinet dan Kantor Staf Kepresidenan

Untuk tercapainya tujuan pengaduan masyarakat yang berkualitas, Pemerintah membentuk Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang ditandai dengan dibentuknya suatu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yaitu layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi dan juga peran serta masyarakat dalam pengawasan guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan jauh dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Pemerintah Kota Padang Panjang, Sumatera Barat meluncurkan layanan Lapor Wali bertepatan dengan peringatan Hari Antikorupsi se-Dunia sebagai bentuk upaya memperbaiki layanan bagi

masyarakat dan mencegah tindakan yang dapat mengarah pada korupsi[7]. Hal ini disebabkan karena Kota Padang Panjang dinyatakan sebagai kota anti korupsi peringkat pertama di Sumatera Barat.

Setelah Bapak H. Fadly Anwar, B.B.A. dilantik menjadi Walikota Padang Panjang, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) datang langsung ke Padang Panjang untuk menginstruksikan supaya Padang Panjang memiliki transparansi dalam segi anggaran dan juga terhadap seluruh kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Maka dari itu, dalam rangka mewujudkan transparansi tersebut dibutuhkan beberapa aspek pendukung salah satunya yaitu partisipasi masyarakat. Dengan adanya partisipasi masyarakat diharapkan dapat membantu mewujudkan transparansi serta mengawasi kinerja ASN di lingkungan pemerintahan Kota Padang Panjang. Untuk mewujudkan partisipasi masyarakat tadi maka dibentuklah suatu program yaitu Layanan Lapor Wali, yang merupakan saluran pengaduan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi dalam kesehariannya. Maka dari itu, dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat melalui Layanan Lapor Wali, serta memberikan pelayanan yang prima dan optimal perlu dibentuk Satuan Tugas (SATGAS) Lapor Wali dengan suatu keputusan Walikota Padang Panjang. Hal tersebut tertuang pada Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor/700/22/Itda-Pp/Vi-2020, Tentang Pembentukan Satuan Tugas (Satgas) Lapor Wali Di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Padang Panjang.

Jadi, peran Inspektorat Kota Padang Panjang dalam layanan lapor wali ini ialah sebagai SATGAS yang memiliki beberapa tugas, yaitu:[8]

A. Pengarah

[7] ANTARA SUMBAR. Padang Panjang luncurkan Layanan Lapor Wali. Diakses di https://sumbar.antaranews.com/berita/311680/padang-panjang-luncurkan-layanan-lapor-wali pada tanggal 29 Januari 2022 pukul 22.08 WIB

[8] Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor 22 tahun 2020 tentang pembentukan satuan tugas (SATGAS) lapor wali di lingkungan Inspektorat Daerah Kota Padang Panjang

1. Memberikan arahan secara umum kepada tim administrasi serta menjadi verifikator pengelola layanan aspirasi dan pengaduan lapor wali
2. Memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjung teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintahan Kota Padang Panjang.

B. Penanggung Jawab/Wakil Penanggung Jawab

1. Melakukan pengawasan secara berkala terhadap kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan berdasarkan indikator dan target yang telah ditetapkan
2. Melakukan evaluasi terhadap kinerja pengelolaan dan pengaduan layanan lapor wali
3. Memimpin, mengkoordinasikan, memotoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dalam pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat melalui layanan lapor wali

C. Administrator

1. Mengumpulkan berbagai data, fakta, dan keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat
2. Memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya
3. Meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak pelapor
4. Menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi perangkat daerah melalui admin OPD untuk ditindak lanjuti
5. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindak lanjuti pengaduan
6. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan

D. Anggota/Verifikator

1. Melakukan validasi dan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

2. Melakukan koordinasi dengan admin OPD untuk mengatasi kendala dalam rangka penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan dinilai lambat untuk diproses
3. Merencanakan, mensinkronisasi, dan mengkonfirmasikan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat
4. Menyampaikan informasi pengaduan masyarakat pada perangkat daerah dan masyarakat itu sendiri
5. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pengarah/penanggung jawab dan
6. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/wakil penanggung jawab

E. Sekretariat

1. Merencanakan, mengatur, membina, mengelola, mengkoordinasikan serta mengendalikan kegiatan secretariat tentang Pengaduan Pelayanan Publik
2. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan penyusunan rencana program dan kegiatan masing-masing bidang
3. Mengendalikan pendistribusian dan mengkoordinasikan tugas-tugas bidang pelayanan publik
4. Mengkoordinasikan program kerja pelaksanaan pelayanan publik

Lapor Wali sendiri diresmikan tepatnya pada tanggal 19 Agustus 2020 oleh Walikota Padang Panjang, Lapor Wali merupakan website yang berguna untuk menyampaikan berbagai macam keluhan aspirasi masyarakat Kota Padang Panjang dalam kesehariannya. Lapor Wali sendiri awalnya berupa nomor Whatsapp yang launching pada tanggal 9 Desember 2019 di Objek Wisata Kubu Gadang.

Berdasarkan Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor/ 700/ 22/ Itda-PP/ VI-2020 Tentang Pembentukan Satuan Tugas (SATGAS) Lapor Wali di Lingkungan Inspektorat

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Daerah Kota Padang Panjang bahwa dalam rangka menciptakan efektivitas penanganan masyarakat melalui Layanan Lapor Wali perlu dibentuk Satuan Tugas yang bertanggungjawab atas semua laporan masyarakat Kota Padang Panjang. Dalam pelaksanaan tugasnya Satuan Tugas Lapor Wali di lingkungan Inspektorat Kota Padang Panjang bertanggungjawab kepada Inspektur pada Inspektorat Kota Padang Panjang. Disamping itu, segala bentuk biaya yang dibutuhkan akibat ditetapkannya Keputusan Walikota ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Padang Panjang pada DPA Inspektorat Kota Padang Panjang.

Laporan dari masyarakat terkait keluhan serta aspirasi yang masuk ke layanan Lapor Wali dapat melalui 3 cara yaitu:

1. Website Lapor Wali
2. Rumah aspirasi
3. Whatsapp

Layanan Lapor Wali sendiri terinspirasi dari program yang ada di Kota Semarang yaitu Lapor Hendi, yang mana Lapor Hendi juga merupakan suatu sarana bagi masyarakat dalam penyampaian keluhan yang dialami dalam kesehariannya. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Penanggung Jawab Layanan Lapor Wali yaitu:

> "Layanan lapor wali pada awalnya merupakan program dari walikota Padang Panjang sebelumnya yaitu H. Hendri Arnis, BSBA yang memanfaatkan whatsapp untuk sarana pengaduan masyarakat, yang mana pada masa Walikota Fadly Amran itu dialihkan menjadi suatu website khusus untuk menampung pengaduan masyarakat yang berkaca pada Layanan Lapor Hendi Kota Semarang" (Wawancara dengan Inspektur Pembantu Wilayah 1 pada tanggal 30 September 2021, pukul 14.05 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa Layanan Lapor Wali bermula dari whatsapp sebagai sarana pengaduan masyarakat. Kemudian berkembang menjadi website khusus pengaduan yang diadaptasi dari Lapor Hendi.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Disamping itu, awal mulanya terbentuk Lapor Wali juga disebabkan oleh arahan langsung dari Komisi Pemberantas Korupsi (KPK) yang meminta langsung kepada Walikota Padang Panjang. Hal tersebut juga sejalan dengan prioritas Walikota Padang Panjang pada misi no 3 yang tertuang pada RPJMD Kota Padang Panjang yaitu Penyelenggaran pemerintahan diprioritaskan pada peningkatan penyelenggaraan teknis pemerintahan yang berdasarkan prinsip akuntabilitas, terkontrol, responsive, professional, efisien dan efektif, transparan, visioner dan partisipatif serta supremasi hukum dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance)* sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Setelah Inovasi Layanan Lapor Wali diresmikan, maka masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan aspirasinya melalui Rumah Aspirasi dan Website Lapor Wali itu sendiri. yaitu **lapor-wali.padangpanjang.go.id** yang merupakan salah satu program kerja dari Inspektorat. Pada website LAPOR WALI tersebut terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan masyarakat dalam memproses keluhan yang sedang dialaminya. Seperti yang terlihat pada gambar 1.1. berikut ini:

Gambar 1. 1 Tampilan Awal Website LAPOR WALI

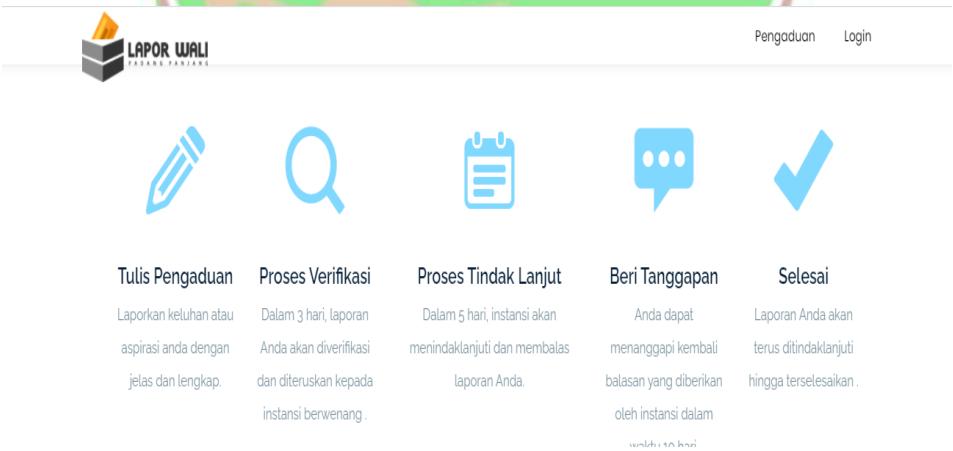
Sumber: website *http://lapor-wali.padangpanjang.go.id/*

Pada gambar di atas dapat dilihat tampilan awal dari website LAPOR WALI, yang mana terdapat *contact person* dalam menerima segala bentuk keluhan dan juga aspirasi masyarakat Kota Padang Panjang. *Contact person* yang tertera ialah admin wa (08116690112) dan via email (itkotapadangpanjang@gmail.com) yang dapat diakses masyarakat ketika akan menyampaikan berbagai macam keluhan dan aspirasinya. Yang mana, pada pelayanan secara online atau dengan mengakses website tersebut dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, artinya tidak terbatas waktu atau 24 jam. Untuk dapat mengakses dan juga menyampaikan keluhan yang sedang dialaminya, masyarakat harus terlebih dahulu login dengan menggunakan NIK, yang berguna untuk mendeteksi apakah pelapor memang asli domisili di Kota Padang Panjang. Disamping itu, pada tampilan awal juga terdapat foto beserta nama Walikota Padang Panjang yaitu H. Fadly Amran, B.B.A beserta wakil Walikota Padang Panjang yaitu Drs. Asrul.

Selanjutnya pada website LAPOR WALI juga terdapat alur proses laporan dari masyarakat seperti pada gambar dibawah ini:

UNIVERSITAS ANDALAS

Gambar 1. 2 Alur Laporan Masyarakat



Sumber: website *http://lapor-wali.padangpanjang.go.id/*

Pada gambar diatas dapat dilihat alur dari laporan yang disampaikan masyarakat melalui website LAPOR WALI. Pertama masyarakat diminta untuk melengkapi formulir pendaftaran dan menyampaikan laporan keluhan atau aspirasi secara jelas dan lengkap. Kedua, dalam 3 hari laporan yang disampaikan masyarakat Kota Padang Panjang akan diverifikasi

guna diteruskan kepada instansi berwenang. Hal tersebut karena pada website LAPOR WALI terdapat beberapa kategori laporan, maka dari itu dalam 3 hari tersebut laporan masyarakat diproses terlebih dahulu sebelum diteruskan kepada instansi yang berwenang. Ketiga, setelah 5 hari laporan masyarakat akan segera ditindaklanjuti oleh instansi terkait dan juga akan dibalas langsung pada website LAPOR WALI. Keempat, sembari instansi yang berwenang menindaklanjuti laporan tersebut, masyarakat juga dapat mengawasi serta menanggapi tindaklanjut yang diberikan oleh instansi tersebut dalam kurun waktu 10 hari. Dan terakhir, laporan masyarakat akan terus diproses dan ditindaklanjuti sampai terselesaikan.

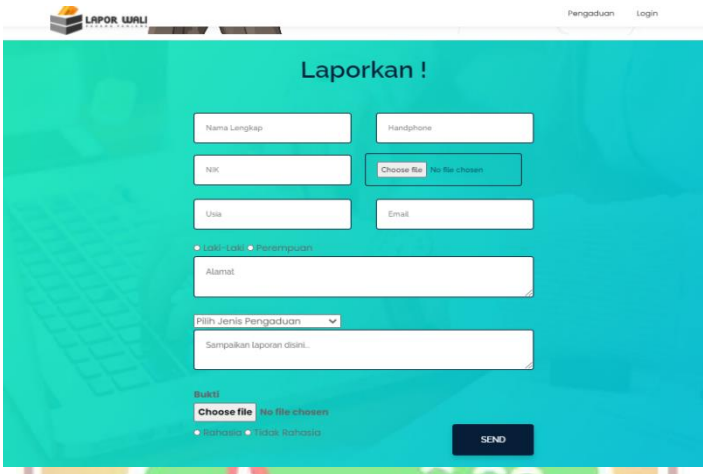
Pada website Lapor Wali juga terdapat beberapa kategori atau jenis laporan yang akan memudahkan masyarakat Kota Padang Panjang dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Jenis laporan tersebut beragam mulai dari kesejahteraan, keuangan, pembangunan, pemerintahan, perekonomian dan lainnya. Disamping itu, juga ada satu bagian lainnya guna menyampaikan keluhan atau aspirasi masyarakat jika tidak terdapat dari salah satu kategori tersebut. Karena pada dasarnya Lapor Wali merupakan wadah penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat yang berorientasi pada kepuasan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan menuju Padang Panjang yang lebih baik.

Gambar 1. 3 Jenis laporan LAPOR WALI

Sumber: website *http://lapor-wali.padangpanjang.go.id/*

Dan terakhir terdapat formulir yang harus diisi masyarakat sebelum menyampaikan laporannya, guna membuktikan apakah si pelapor memang benar warga asli Kota Padang Panjang seperti yang tampak pada gambar dibawah ini:

Gambar 1. 4 Formulir laporan LAPOR WALI



Sumber: website http://lapor-wali.padang panjang.go.id/

Setelah dibentuk website tersebut, maka diadakan pelatihan kepada admin masing-masing OPD guna mengoperasionalkan website tersebut, disamping adanya website tersebut juga ada laporan melalui *whatsapp* yang nantinya bisa diakses seluruh masyarakat Kota Padang Panjang guna menyampaikan berbagai keluhan dalam kesehariannya. Laporan dari masyarakat terkait keluhan serta aspirasi yang masuk ke layanan Lapor Wali pada Tahun 2021 ada sebanyak 35 laporan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jenis Saluran Pengaduan dan Jumlah yang masuk pada Layanan Lapor Wali

No.	Jenis Saluran Pengaduan	Jumlah
1.	Rumah Aspirasi	26
2.	Whatsapp	8
3.	Website	1
	Total	**35**

Sumber: inspektorat, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas total penerimaan laporan pada tahun 2021-2022 mencapai 35 laporan, melalui berbagai saluran pengaduan yang telah disediakan, saluran pengaduan tertinggi diterima melalui Rumah aspirasi yaitu sebanyak 26 laporan. Dari 35 laporan tersebut berasal dari masyarakat Padang Panjang Barat sebanyak 20 laporan dan dari masyarakat Padang Panjang Timur sebanyak 10 laporan. Serta ada 5 laporan yang tidak diketahui alamatnya (disebabkan laporan yang bersangkutan tidak disertai dengan tanda identitas).

Menurut Kotten, tentang Teori Strategi terdapat 4 indikator yang salah satunya mengenai strategi organisasi. Hal ini berkaitan dengan visi dan misi layanan lapor wali, yaitu memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi dalam kesehariannya. Maka dari itu, Inspektorat menyediakan 3 bentuk saluran pengaduan yang dapat memudahkan masyarakat dalam memilih cara penyampaian keluhan dan aspirasinya.

Tabel 1. 2 Kategori Laporan Terkelola

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Pelayanan	34
2.	Kesejahteraan Masyarakat	1
	Total	35

Sumber: Inspektorat, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat dilihat terdapat 2 kategori laporan yang masuk ke layanan lapor wali yaitu Pelayanan dan Kesejahteraan Masyarakat. Pelayanan disini seperti masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen ke OPD terkait yang mungkin dalam pelayanan yang ia dapatkan merasa kurang puas dan sebagainya. Sedangkan kesejahteraan masyarakat dimaksudkan sebagai kepuasan masyarakat dalam kesehariannya, seperti sarana dan prasarana contohnya jalan, jembatan, rumah sakit dan sebagainya.

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Tindak Lanjut Penanganan Keluhan OPD

No.	Respon tindak lanjut	Jumlah
1.	Ditindaklanjuti	29
2.	Proses	6
	TOTAL	**35**

Sumber: Inspektorat, 2022

Berdasarkan tabel diatas, mengenai rekapitulasi tindak lanjut penanganan keluhan OPD bahwasannya tidak semua laporan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Hal ini disebabkan laporan yang disampaikan masyarakat tidak menjadi wewenang dan tanggungjawab oleh OPD tersebut, melainkan hanya beberapa laporan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Inspektorat Padang Panjang.

Berdasarkan fenomena di atas, Layanan Lapor Wali memiliki beberapa kemiripan dengan Layanan Lapor Hendi yang ada di Kota Semarang. Layanan Lapor Hendi merupakan sebuah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. Kota Semarang sendiri merupakan salah satu daerah di Indonesia yang melakukan inovasi dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat dengan membentuk unit pengaduan masyarakat, yaitu "Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat" (P3M) yang tertuang dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang[9]. P3M merupakan suatu Lembaga yang dibentuk guna menunjang kinerja Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklasifikasikan, dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat khususnya Kota Semarang.

Lapor Wali merupakan instruksi langsung dari Walikota Padang Panjang kepada inspektorat guna melakukan sebuah terobosan baru dalam hal penanganan pengaduan, keluhan, dan aspirasi masyarakat Kota Padang Panjang. Dari beberapa fenomena yang telah peneliti paparkan di atas, Lapor Wali ini terindikasi masih terdapat permasalahan dalam pengelolaan

[9]Andy Purnawati, M., & Hariani, D. 2019. Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. *8*(2): 16-31.

pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Berdasarkan fenomena peneliti paparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi inspektorat dalam menangani keluhan dan aspirasi masyarakat kota padang panjang melalui layanan lapor wali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Strategi Inspektorat Padang Panjang dalam Menangani Keluhan dan Aspirasi Masyarakat Melalui Layanan Lapor Wali?".

1.3 Tujuan Penelitian

Dari deskripsi serta penjabaran rumusan masalah serta latar belakang sebelumnya, sehingga ditarik tujuan penelitian yang dilakukan berupa pendeskripsian tentang Strategi Inspektorat Kota Padang Panjang dalam Menangani Keluhan dan Aspirasi Masyarakat Melalui Layanan Lapor Wali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian secara mumum dukenal dengan 2 kategori yaitu berupa manfaat teoristis serta manfaat parktis. Manfaat teoristis berupa manfaat yang berkaitan denganhasil penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan dampak yang baik bagi ranah pendidikan serta akademik dalam teori serta focus permasalahan yang sama. Sedangkan manfaat praktis berupa manfat uang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan memberikan dampak baik bagi organisasi, instansi, objek peneliti, ataupun individu yang akan meneliti terkait dengan focus permasalahan yang sama di kedepannya.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang telah dilaksanakan dapat dinanantikan sebagai acuan dalam ranah ilmu yang berkaitan dengan penelitian terkhusus pada ilmu social yang berfokus pada Administrasi Publik. Selain itu, penelitian ini nantinya dapat menjadi sumber dara maupun informasi acuan

bagi pnelitian kedepannya yang berkaitan dengan Strategi Inspektorat Padang Panjang dalam menangani keluhan dan aspirasi masyarakat melalui Layanan Lapor Wali.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Jurusan Administrasi Publik

penelitian yang telah dilaksanakan ini dapat memberikan manfaat serta hasil yang nantinya dapat menjadi bahan pengembangan dalam ranah ilmu yang berkaitan dengan penelitian ini serta dapat menambahkan sumbangsih pemikiran serta analisis dalam kajian yang ada dikedepannya terkhusus pada mahasiswa konsentrasi Manajemen Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andalas.

b. Bagi Peneliti

penelitian yang telah dilakukan memberikan manfaat pembelajaran serta penambah pengetahuan bagi peneliti terkait dengan focus permasalahan yang ada sehingga peneliti dapat meningkatkan kapasitas ilmu yang ada serta dapat menerapkan apa yang telah dipelajari pada perkuliahan sebelumnya kepada penelitian ini serta kedepannya. Selain itu, penelitian ini juga memberikan manfaat kepada peneliti sebagai pemenuh syarat penyelesaian pada pendidikan Strata 1 Ilmu Administrasi Publik.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA