

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini kinerja pelayanan publik sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah, karena ketidakpuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka, dan masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat itu sendiri dengan penyelenggaraan manajemen pelayanan publik yang transparan, partisipatif dan akuntabel.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Di zaman yang sekarang ini serba canggih, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan².

¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

² Yordan Putra, Dkk. 2014. Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koerasi dan UKM Kota Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 1, Hal. 80- 88

Dimana salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia³.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang untuk menanganinya. pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik. SP4N dibentuk dengan prinsip "no wrong door policy" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) bertujuan untuk :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dan masyarakat secara sederhana; cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sampai saat ini, telah terhubung dengan 657 Instansi Pemerintah⁴. Untuk lebih jelas keterhubungan SP4N-LAPOR! bisa dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Keterhubungan SP4N-LAPOR dengan Instansi Pemerintah

Intansi	Terhubung
Kementerian	34
Lembaga	100
Pemerintah Provinsi	34
Pemerintah Kota	94
Pemerintah Kabupaten	395
Total	657

Sumber : Laporan tahunan SP4N LAPOR!, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dimana seluruh kementerian , baik pemerintah provinsi serta daerah telah terhubung ke dalam SP4N-LAPOR berjumlah keseluruhan 657 intansi pemerintah. Disamping itu harus selalu dilakukan monitoring dan pendampingan untuk menjamin kualitas pengelolaan laporan masyarakat yang dapat tindaklanjuti himgga selesai.

Sejak awal dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dari tahun 2012 sampai tahun 2021 yang tercatat kedalam SP4N-LAPOR

⁴ Buku Laporan tahunan SP4N LAPOR!

menerima 1,9 juta laporan. Akan tetapi Laporan yang masuk 3 tahun belakangan ini mengalami penurunan, hal ini disebabkan masih banyak laporan masyarakat belum diselesaikan dan terhambat di instansi pengelola. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2
Data Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! dari tahun 2019-2021

Indikator	2019	2020	2021
Jumlah laporan diterima	196.437	195.438	160.476
Laporan yang diselesaikan	133.577	128.989	149.620
Laporan yang belum ditindaklanjuti	62.860	66.449	10.856

Sumber : Dokumen Biro Organisasi Setda Sumatera Barat, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, terdapat penurunan laporan masyarakat yang tercatat dalam sistem SP4N-LAPOR! Selama 3 tahun terakhir, terutama penurunan drastis terjadi dari tahun 2020 ke 2021 yang semula 195.435 laporan menurun ke angka 160.476 laporan.

Maka dari itu untuk memperkuat terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Kementerian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Nomor

46 tahun 2020. Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah- langkah pengoptimalian SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu "mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepal serta terpercaya, dan untuk lebih terkoordinasinya serta terarahnya sasaran, program serta kegiatan pada Road Map perlu dijabarkan dalam Rencana Aksi Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Tujuan dan sasaran strategis rencana aksi yang ingin diwujudkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 adalah mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan dengan respon dan solusi cepat serta terpercaya, dan adapun sasaran strategis ini yaitu:

1. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat
2. meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan/pengaduan yang diberikan akan mendapatkan solusi serta berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola pengaduan pelayanan publik dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan

publik berbasis bukti . Untuk lebih jelasnya berikut target dari rencana aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2024 :

Tabel 1.3

Target Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2024

Indikator	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah laporan diterima	196.437	195.438	60.476	113.989	176.853	1.819.160
Laporan yang diselesaikan	68%	66%	86%	73,7%	85,2%	90 %

Sumber : Dokumen Biro Organisasi Setda Sumatera Barat, 2023

Berdasarkan tabel di atas, target yang ingin dicapai pada tahun 2024 adalah diterimanya 1.819.160 pengaduan per tahun, dengan tingkat penyelesaian 90%. Hal ini menunjukkan komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemudian dipertegas kembali oleh Presiden Jokowi Widodo dalam sambutannya di Forum Government Partner Korea 2021 pada tanggal 15 Desember 2021⁵.

“Partisiapi Publik perlu terus diperkuat, Di Indonesia kami telah mengembangkan kanal pengaduan terpadu yaitu LAPOR! yang terhubung dengan lebih dari 600 lembaga pemerintah pusat dan daerah. “

⁵ <https://www.google.com/amp/s/sulteng.antaranews.com/amp/berita/232961/jokowi-sampaikan-dua-prinsip-good-governance-di-forum-ogp> diakses pada tanggal 19 februari 2023

Berdasarkan hasil sambutannya Presiden Jokowi Widodo tersebut dapat diketahui bahwa pemerintahan Indonesia sangat berkomitmen dalam memperkuat partisipasi publik. Hal ini dibuktikan dengan adanya SP4N LAPOR! yang terhubung ke seluruh pemerintah daerah. Maka semakin besarnya SP4N LAPOR! tersebut tidak mungkin dilaksanakann oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi sendiri. Oleh karena itu dibentuklah tata kelola SP4N LAPOR! yang terdiri 5 lembaga instansi yang bertanggungjawab dalam mengelola dan menjalankannya. Untuk lebih jelas tata kelola SP4N LAPOR! dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Berdasarkan gambar 1.1 di atas, ke 5 lembaga intansi tersebut bekerja sama dan mamiliki tugas masing-masing. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi memliki tanggungjawab sebagai pembuat kebijakan pengolah harian. Sedangkan Kementerian Dalam Negeri sebagai pembina pemerintah daerah, dimana melaksanakan monitoring dan evaluasi setiap tahun dalam pengimplementasian SP4N LAPOR! di seluruh pemerintahan daerah di Indonesia.

Selanjutnya Kementerian Komunikasi dan Informatika bertanggungjawab dalam hal pengembangan dan pemeliharaan sistem seperti perbaikan, keamanan sistem dan pembaharuan. Untuk Kantor Staf Presiden sendiri sebagai pengendali program prioritas nasional, hal ini berguna untuk presiden dalam melihat topik-topik permasalahan pelayanan publik yang dilaporkan masyarakat sehingga dapat menjadi acuan dalam membuat kebijakan prioritas nasional.

Yang terakhir, Ombudsman Republik Indonesia bertugas sebagai pengawas. Maksud pengawas disini dalam hal pengaduan pelayanan publik yang belum ditindaklanjuti dalam jangka 60 hari, maka Ombudsman akan ikut turun tangan dalam menyelesaikan laporan tersebut. Dengan cara pelapor terlebih dahulu meneruskan laporannya ke Ombudsman dengan melengkapi syarat formil dan materil, setelah menerima laporan tersebut kemudian akan ditelaah dan diverifikasi lebih lanjut oleh Ombudsman⁶.

Untuk memperkuat kerjasama dan memaksimalkan SP4N-LAPOR! ke 5 lembaga intansi tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyelenggarakan Penandatanganan Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding/MoU) Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

⁶ Kementerian PANRB, Coaching clinic SP4N LAPOR, www.youtube.com/live/vQ1PSk2-BcQ diakses pada tanggal 2 maret 2023

Rakyat (SP4N-LAPOR!) Tahun 2021-2026⁷. Untuk lebih jelas Penandatanganan Nota Kesepahaman dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.2
Penandatanganan MoU SP4N-LAPOR



Dari gambar 1.2 di atas, MoU ditandatangani oleh Menteri PANRB Tjahjo Kumolo, Menteri Dalam Negeri Tito Karnavian, Menteri Komunikasi dan Informatika Johnny G. Plate, Kepala Staf Kepresidenan Moeldoko, serta Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih. turut juga disaksikan oleh Menteri Koordinator bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Mahfud MD.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 pasal 1 nomor 8 memutuskan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

⁷ <https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/penandatanganan-nota-kesepahaman-sp4n-lapor> diakses pada tanggal 22 februari 2023

Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

Sistem aplikasi SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai aplikasi umum Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 680 tahun 2020. Dengan demikian seluruh instansi wajib menggunakannya SP4N-LAPOR! dalam Pengaduan Pelayanan Publik⁸. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 1.3
Aplikasi SP4N-LAPOR!

Sumber : lapor.go.id

⁸ Kementerian PANRB, Coaching clinic SP4N LAPOR, www.youtube.com/live/vQ1PSk2-BcQ diakses pada tanggal 2 maret 2023

Berdasarkan gambar 1.3 di atas, adalah tampilan halaman utama dari Aplikasi LAPOR yang dapat diakses melalui lapor.go.id, dimana tujuan dari pengintegrasian ini adalah supaya publik memiliki satu saluran pengaduan terintegrasi secara nasional, sehingga seluruh data pengaduan di Indonesia ada di SP4N-LAPOR!.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Kementerian Dalam Negeri hanya melihat kinerja instansi melalui Aplikasi LAPOR karena monitoring dan evaluasi terhadap Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan hanya dalam satu kanal yaitu aplikasi LAPOR. Adapun aplikasi yang dibuat oleh pemerintah daerah tertentu dibawah tahun 2020 harus diintegrasikan melewati assegment 4 standar Cost and benefit analysis serta clearence aplikasi SPBE.

Sumatera Barat yang menjadi satu-satunya daerah di pulau Sumatera yang menjadi pilot project daerah percontohan dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR yang ditunjuk langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Selain Sumatera Barat ada 5 provini dan kabaupaten yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta, Bali, Kabupaten Tangerang, Sleman, dan Bandung⁹.

Dalam rangka implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Sumatera Barat, telah disusun sebuah rencana aksi (Renaksi) yang memuat lima aspek atau program antara lain :

⁹ Laporan Kinerja Intansi Pemerintah (LKjIP) Biro Organisasi Setda Sumatera Barat dari tahun 2022

1. Aspek kebijakan dan kelembagaan
2. Aspek sumber daya manusia
3. Aspek pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi
4. Aspek partisipasi pemangku kepentingan internal dan eksternal
5. Aspek koordinasi dan monitoring evaluasi

Untuk lebih jelasnya indikator sasaran strategis serta target rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 sampai dengan tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Target Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 Sampai Dengan Tahun 2024

INDIKATOR SASARAN STRATEGIS	BAS LINE 2020	T A R G E T			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	50 pengaduan	60 pengaduan	70 pengaduan	80 pengaduan	80 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	99%	98%	99%	99%	100%

Sumber : Keputusan Gubernur Sumbar Nomor 065-6992-2022, 2023

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa target yang ingin dicapai dari tiap tahun 2021 sampai dengan tahun 2024 harus mengalami kenaikan dalam hal jumlah pengaduan pada tahun 2024 adalah 80 dan persentase pengaduan yang ingin diselesaikan harus mencapai 100 %.

Untuk mencapai itu semua maka diperlukan pelaksana yang bertanggungjawab dalam kebijakan tersebut. Maka sesuai dengan keputusan

Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024 memutuskan Biro Organisasi Setda Sumatera Barat dan Dinas Komunikasi dan Informatika Sumatera Barat sebagai pelaksana. Hal ini seperti yang dijelaskan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut :

“ Sebagai pelaksana dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024 tetap bekerja sama Biro Organisasi Setda Sumatera Barat dan Diskomimfotik Pejabat Penghubung OPD Provinsi Sumatera Barat . Tapi dalam prosesnya Biro Organisasi Setda lebih banyak aktif dibandingkan Diskomimfotik tersebut.”. (Wawancara dengan Bapak Muzirwan SH, JF Sub-Subtansi Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat, pada tanggal 27 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat tersebut dapat dipahami bahwa Biro Organisasi Setda dan Diskomimfotik Pejabat Penghubung OPD Provinsi Sumatera Barat bekerja sama dalam memaksimalkan dan mencapai target dan sasaran yang ingin dicapai dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024. Meskipun dalam pelaksanaan tersebut Biro Organisasi Setda Sumatera Barat lebih banyak aktif karena pada dasarnya memiliki tugas sebagai pengelola SP4N-LAPOR!.

Dalam mendukung pelaksanaan SP4N-LAPOR di lingkungan Sumatera Barat berjalan dengan baik, tentunya memerlukan anggaran dalam pelaksanaannya. Dimana Biro Organisasi selaku pengelola SP4N-LAPOR! dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat DPA Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar 1.4
Anggaran SP4N-LAPOR! pada tahun 2023

X.	KEGIATAN FASILITASI REFORMASI BIROKRASI DAN AKUNTABILITAS KINERJA	1.162.114.210
1.	<i>Pembinaan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi</i>	195.811.700
2.	<i>Monitoring dan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja</i>	304.103.000
3.	<i>Evaluasi Pelaksanaan Budaya Kerja</i>	90.621.750
4.	<i>Pengelolaan Tatalaksana Pemerintahan</i>	176.925.950
5.	<i>Fasilitasi Peningkatan Pelayanan Publik</i>	394.651.810

Sumber : Dokumen Biro Organisasi Setda Sumatera Barat

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa anggaran dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR di Lingkungan Sumatera Barat tidak memiliki anggaran khusus sendiri, tapi digabung dalam kegiatan fasilitasi peningkatan pelayanan publik dengan jumlah anggaran Rp. 394.651.810,. pada tahun 2023.

Sampai saat ini seluruh kabupaten/kota di Sumatera Barat sudah mengintegrasikan daerahnya kedalam SP4N-LAPOR, hal ini dibuktikan dengan adanya SK yang sudah terbit. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.5
Nomor SK SP4N-LAPOR Kabupaten/Kota Di Sumatera Barat

NO	Kota/Kabupaten di Sumatera Barat	Nomor SK
1	Kabupaten Padang Pariaman	374/KEP/BPP/2017
2	Kabupaten Solok	4900272019
3	Kabupaten Agam	110 Tahun 2020
4	Kabupaten Tanah Datar	065/411/ORG2016
5	Kabupaten Pesisir Selatan	061/412/KPTS/BPTPS/2017
6	Kabupaten Lima Puluh Kota	406 Tahun 2017
7	Kabupaten Pasaman	188.45/239/BUPPAS/2017
8	Kabupaten Kep. Mentawai	195 Tahun 2017
9	Kabupaten Dharmasraya	189.1/364/KPTSBUP/2017
10	Kabupaten Solok Selatan	060-181-2017
11	Kabupaten Pasaman Barat	188.45/385/BUPPASBAR/2019
12	Kabupaten Sijunjung	188.45/281/KPTS-BPT-2017
13	Kota Padang	182 Tahun 2019
14	Kota Solok	188.45-191-2020
15	Kota Sawahlunto	188.45/212/WAKO-SWL/2019
16	Kota Padangpanjang	168 Tahun 2019
17	Kota Bukittinggi	188.45-198 Tahun 2017
18	Kota Payakumbuh	480.9/578/WKPYK/2017
19	Kota Pariaman	376/555/2018

Sumber : Dokumen Biro Organisasi Setda Sumatera Barat, Olahan peneliti 2023

Dari tabel 1.5 di atas di atas dapat dilihat bahwa seluruh Kabupaten/ Kota yang ada di Sumatera Barat telah terhubung ke dalam SP4N-LAPOR. ini menjadi

bukti komitmen serius pemerintah kab/kota mendukung Sumatera Barat yang menjadi pilot project daerah percontohan dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR.

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparisial, dan ketika keempat nilai tersebut dapat terpenuhi, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki oleh suatu organisasi, serta mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu baik internal maupun eksternal, dan salah semua kalangan.

Selanjutnya terkait mekanisme melaporkan pengaduan, aspirasi ataupun permintaan informasi bisa langsung membuka situs website lapor.go.id., maka terlebih dahulu melakukan pendaftaran ketika ingin memberikan laporan mengenai pelayanan publik. Hal ini seperti yang dijelaskan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut :

“ Dalam menggunakan SP4N-LAPOR! pelapor terlebih dahulu untuk membuat akun dengan cara melakukan pendaftaran di website lapor.go.id kemudian mengisi data informasi diri sesuai dengan KTP. Selanjutnya baru pelapor menyampaikan aduan kepada instansi terkait ”. (Wawancara dengan Bapak Muzirwan SH, JF Sub-Subtansi Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat, pada tanggal 27 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan JF Sub-Subtansi Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat tersebut dapat dipahami melaporkan pengaduan, aspirasi ataupun permintaan informasi terdapat langkah-langkah

ataupun cara mekanisme dalam penggunaan SP4N-LAPOR. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar dibawah ini

Gambar 1.5
Cara Pendaftaran SP4N-LAPOR!



Sumber : lapor.go.id

Dari gambar 1.4 di atas, pelapor harus mengisi profil terlebih dahulu sebelum menyampaikan pengaduan, berupa informasi diri, nomor telepon, NIK, gmail serta foto diri. Setelah verifikasi selesai dilakukan pelapor bisa langsung menyampaikan laporan dengan memilih klasifikasi laporan berupa pengaduan, aspirasi ataupun permintaan informasi.

Klasifikasi Laporan pada SP4N LAPOR! terbagi 3 yaitu pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Laporan bersifat pengaduan terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah seperti terjadinya maladministrasi. Selanjutnya laporan berupa aspirasi bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dimana bersifat umum ditujukan secara khusus pada penyelenggara layanan tertentu. misalnya infrastruktur. Laporan permintaan informasi seperti meminta informasi dimana itu termasuk informasi terbuka, setiap saat, serta merta, berkala

maka laporan ini dapat dijawab dengan merekomendasikan pelapor menempuh mekanisme yang berlaku dalam permohonan informasi sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi dan peraturan pelaksanaannya¹⁰. Hal ini seperti yang disampaikan ketua Komisi Informasi Sumatera Barat sebagai berikut

“... jika ada informasi yang ingin didapatkan oleh masyarakat pada suatu lembaga/intansi pemerintah dan itu bukan termasuk informasi yang dikecualikan, maka intansi yang bersangkutan harus memberikan informasi tersebut. Apabila mereka tidak memberikan informasi yang diminta dengan batas waktu yang sudah ditentukan maka bisa disengketakan karena bertentangan dengan UU keterbukan informasi.” (Wawancara dengan Musfi Yendra, S.IP, M, Si, ketua Komisi Informasi Sumatera Barat, pada tanggal 4 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Komisi Informasi memiliki peran dalam mengatur keterbukan informasi. Dimana masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mendapat jaminan dalam mengakses keterbukan informasi selama permintaan informasi tersebut tidak tergolong dikecualikan atau rahasia. Apabila tidak mendapatkan informasi yang diminta maka masyarakat bisa melaporkan terus disengketakan ke Komisi Informasi untuk melalui beberapa tahap sidang, dimana putusan akhirnya menentukan apakah permintaan informasi tersebut bisa diberikan atau tidak.

¹⁰ Buku panduan SP4N LAPOR

Untuk lebih mudahnya klasifikasi laporan pada SP4N LAPOR! dapat dilihat gambar dibawah ini :

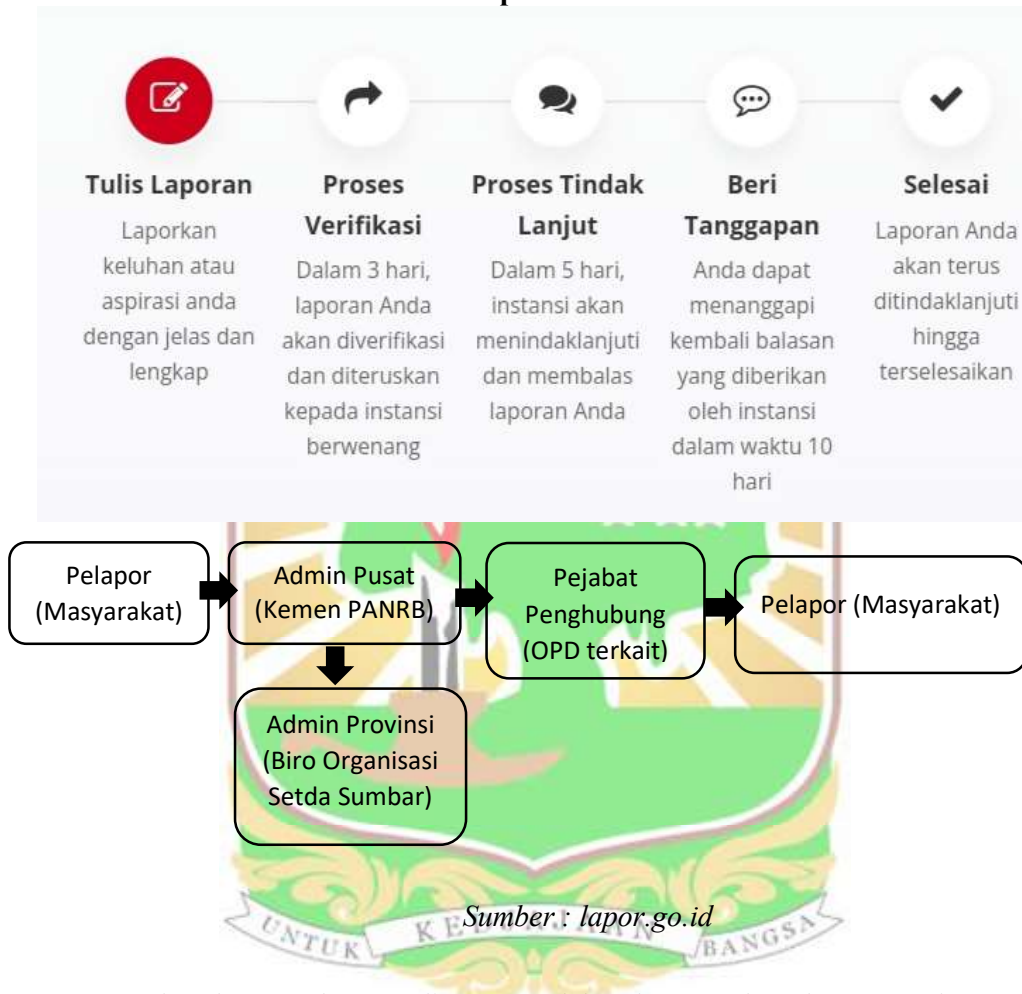
Gambar 1.5
Cara menyampaikan laporan SP4N-LAPOR

The screenshot shows the 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report) form. At the top, there is a red header with the title. Below it, the 'Pilih Klasifikasi Laporan' (Select Report Classification) section has three radio button options: 'PENGADUAN' (selected), 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. A note below states 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar' with a help icon. The form includes several input fields: 'Ketik Judul Laporan Anda *', 'Ketik Isi Laporan Anda *', 'Pilih Tanggal Kejadian *' (with a calendar icon), 'Ketik Lokasi Kejadian *', 'Ketik Instansi Tujuan', and 'Pilih Kategori Laporan Anda'. At the bottom, there are checkboxes for 'Upload Lampiran', 'Anonim', and 'Rahasia', followed by a red 'LAPOR!' button.

Sumber : lapor.go.id

Dari gambar 1.5 di atas, pelapor memilih jenis klasifikasi sesuai dengan aduan yang ingin disampaikan. Kemudian mengisi kolom yang disediakan dengan tepat sesuai isi laporan, tujuan instansi yang terkait dan upload bukti lampiran. Disini pelapor tidak perlu khawatir akan identitas diri bocor ke halaman pengaduan publik karena terdapat opsi pilihan anonim dan rahasia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat alur laporan dari awal sampai selesai dibawah ini

Gambar 1.6
Alur Laporan SP4N-LAPOR



Berdasarkan gambar 1.6 di atas, setelah pelapor melaporkan pengaduannya selanjutnya akan diverifikasi, ditelaah serta penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang. Dalam kurun waktu 5 hari akan ditindaklanjuti, setelahnya pelapor harus menanggapi balasan tersebut. Apabila pelapor merasa tidak sesuai maka akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan. Hal ini diperjelas lagi dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut :

“ ... setelah laporan yang masuk di SP4N-LAPOR, Admin Pusat akan mengirimkan laporan tersebut ke Admin Biro Organisasi Setda Sumatera Barat kemudian pejabat penghubung setiap OPD akan menindaklanjuti sesuai tanggungjawab OPD tersebut.”. (Wawancara dengan Staf umum Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Sumatera Barat Qori Fauziah, pada tanggal 27 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf umum Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat bahwasanya Pemohon atau pelapor menyampaikan aduannya melalui website SP4N-LAPOR yaitu <http://lapor.go.id>. Dimana sistem akan secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan data identitas pelapor, selanjutnya Admin Pusat dalam hal ini Kementerian PANRB mengirimkan notifikasi kepada pejabat Admin di Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat berdasarkan kategori pengaduan.

Langkah selanjutnya Admin Biro Organisasi akan mengirimkan laporan kepada Pejabat Penghubung yang ada pada setiap OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan adanya pengaduan yang masuk melalui portal lapor.go.id. Setelah Pejabat Penghubung OPD menerima laporan, kemudian Pejabat Penghubung OPD tersebut memberikan tanggapan jawaban kepada admin Biro Organisasi. apabila ada sanggahan bahwa pengaduan ini bukan menjadi tanggungjawab OPD yang bersangkutan, Admin Biro Organisasi meneruskan tanggapan melalui sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

Jika pengaduan menjadi tanggungjawab OPD tersebut, maka Pejabat Penghubung akan meneruskan pengaduan ke atasannya untuk segera ditindaklanjuti dan menjawab/follow up pengaduan melalui portal lapor.go.id.

Selanjutnya masyarakat (pelapor) menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem SP4N-LAPOR.

Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik memerlukan pelaksana yang terampil menangani dan menanggapi pengaduan yang diterima dan staf dengan jumlah yang memadai dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan. Selanjutnya adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan pelayanan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan pengaduan yang efektif. Organisasi yang memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan fungsi pelayanan akan dapat mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan yang dapat melakukan perkuatan hubungan antar maupun intra organisasi

Untuk melaksanakan SP4N LAPOR! Pemerintah Sumatera Barat telah membentuk tim koordinasi dan tim administrator dalam keputusan Gubernur Sumatera Barat nomor 065 - 763 - 2017 tentang pembentukan tim administrator dan penunjukan pejabat penghubung pengelola layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (lapor) sistem pengelola pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di lingkungan pemerintah provinsi Sumatera Barat. Hal ini seperti yang dijelaskan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut :

“...untuk pembentukan tim administrator dan penunjukan pejabat penghubung Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) telah ditetapkan dengan keluarnya SK dari Gubernur Sumatera Barat nomor 065 - 763 – 2017, dimana masih berlaku sampai sekarang”. (Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat Bapak Muzirwan S.H, pada tanggal 27 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat bahwasanya tim administrator dan penunjukan pejabat penghubung Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) masih tetap berlaku dan akan segera direvisi sesuai rencana aksi dalam program penguatan lembaga.

Tim tersebut terdiri dari sebagai Pembina yaitu Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Barat, ketua tim administrator yaitu Sekretaris daerah Sumatera Barat, anggota tim serta pejabat penghubung, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Susunan keanggotaan tim admin dan pejabat penghubung pada organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah provinsi Sumatera Barat dibawah ini

Tabel 1.6

Susunan keanggotaan tim admin dan pejabat penghubung pada organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah provinsi Sumatera Barat

No	Nama	Nama Organisasi Perangkat Daerah	Email
1	Ira Nia Sanita,ST	Dinas Komunikasi Dan Informasi	irianasanita@gmail.com
2	Lizda Handayani, S.Kom	Dinas Komunikasi Dan Informasi	lidayani@gmail.com
3	Habib Ghuarbi, S.Kom	Dinas Komunikasi Dan Informasi	mr.habib23@gmail.com
4	Desi Agustin Syahrial, SE	Dinas Kependudukan dan Capil	desi.agustina76@gmail.com
5	Nini Arlian, S.Sos, MH	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	bpprkbprovsumbar@gmail.com
6	Erisnal, SE, MM	Dinas Koperasi dan UKM	kelembagaan.diskopsumbar@yahoo.com
7	Erman Budianto, ST	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	erman.budianto@gmail.com

8	Supandi, AKS	Dinas Sosial	supandi366@gmail.com
9	Aprian Suri, A.Md	Dinas PU dan Penataan Ruang	apriansuri@yahoo.co.id
10	Repdizal, S.ST, MT	Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air	program.psdasumbar@gmail.com
11	Mulyadi, SH, MM	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	mulyadi.dika@gmail.com
12	Kamaruzzaman, S.Kom	Badan Keuangan Daerah	kamaruzzaman21@gmail.com
13	Herry Wanda, S.Sos, MAP	Dinas Perhubungan	hwdpadang@gmail.com
14	Etna Leli, S.Sos, MM	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Satu Pintu	pengaduan.dpmpstpsubar@gmail.com
15	Daryulisma, SH, M.I.Kom	Dinas Pemuda dan Olahraga	yulman.lki@gmail.com
16	Satria Edi, S.Sos	Badan Kepegawaian Daerah	satriaedi70@gmail.com
17	Irna Fatra, S.Sos	Dinas Lingkungan Hidup	sekretariat@dlhsumbarprov.go.id
18	Syafwan, S.KM,M.KES	Dinas Kesehatan	safwan2223@gmail.com
19	Eliyusman, SH,MM	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	oktabringer@yahoo.co.id
20	Nandi Pinta, B.SC	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	nandipinta@yahoo.co.id
21	Ir. Nusa Kartika,MA	Dinas Pendidikan	disdikbudsumbar@gmail.com
22	Anastasia, SE	Dinas Pariwisata	anastasia.asnong@gmail.com
23	Yozarwardi, UP.S. Hut, M.Si	Dinas Kehutanan	yozawardi.usama1234@gmail.com
24	Hendra, S.Sos, Msi	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	hendrapm15@yahoo.com
25	Drh. Beny Roberta	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	beni.roberta@yahoo.co.id
26	Dewi Hastuti, SE	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	bapprovsumbar@gmail.com
27	Deshendri, S.Sos, MM	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	perkimpertanahan.sumbar@gmail.com
28	Igusti Firmansyah, S.Sos	Biro Organisasi Setda.	igustifirmansyah@gmail.com

29	Randy Harfian S.STP,M.Si	Biro Umum Setda.	randy.harfian@gmail.com
30	Yayat wahyudi, S.Kom	Dinas Ketenagakerjaan	programnakertras@yahoo.com
31	Bayu Santoso,S.Sos	Dinas Pangan	dinaspangansumbar@gmail.com
32	Azwar,SE.M.Si	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	azwaraja28@gmail.com
33	Drs.Syaifullah,MM	Dinas Kebudayaan	disbudsumbar@gmail.com
34	Ir. Arnedi,MM	Dinas Kelautan dan Perikanan	umum.dkpsumbar@gmail.com
35	Ir. Bambang Isdi Purwanto	Dinas Tanaman Pangan Hortikultural dan Perkebunan	bambangisdi14@gmail.com
36	Deckly Suhendi	BAPPEDA	dekly_suhendi@yahoo.com
37	Beny Yansukral, SP	Badan Penelitian dan Pengembangan	yansukral@yahoo.com
38	Rini Susanti,SE, Akt	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	rinisusantigani@gmail.com
39	Zulmardinal, SH	Inspektorat Daerah	ulmardinal@gmail.com
40	Dona Amelia,S.STP	Badan Penghubung Penunjang Pelaksanaan Urusan Daerah Pemerintah	donaelfiraamelia@gmail.com
41	Ulil Amra,S.Sos, MM	Sekretariat DPRD	ulil_amra@yahoo.com

Sumber : Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065 - 763 – 2017, 2023

Tim ini dibentuk dengan tujuan untuk menjalin kerjasama, melakukan koordinasi, dan melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing jabatan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Pembina

- a. memberikan arahan secara umum kepada Tim Administrasi dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan

Publik Nasional (SP4N) pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
dan

- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten/Kota se Sumatera Barat.

2. Ketua

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerja, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Admin

- a. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan, mensinkronisasi mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. menyampaikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;

- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/ Ketua

4. Pejabat Penghubung

- a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti;
- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Organisasi Perangkat Daerah;
- d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Organisasi Perangkat Daerah.¹¹

Dalam memperkuat dan memudahkan koordinasi maka dibuat juga sebuah Group Whatsapp LAPOR! yang berisikan pembina, penanggung jawab, admin dan pejabat penghubung SP4N-LAPOR seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) provinsi Sumatera Barat. Hal ini seperti yang dijelaskan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut :

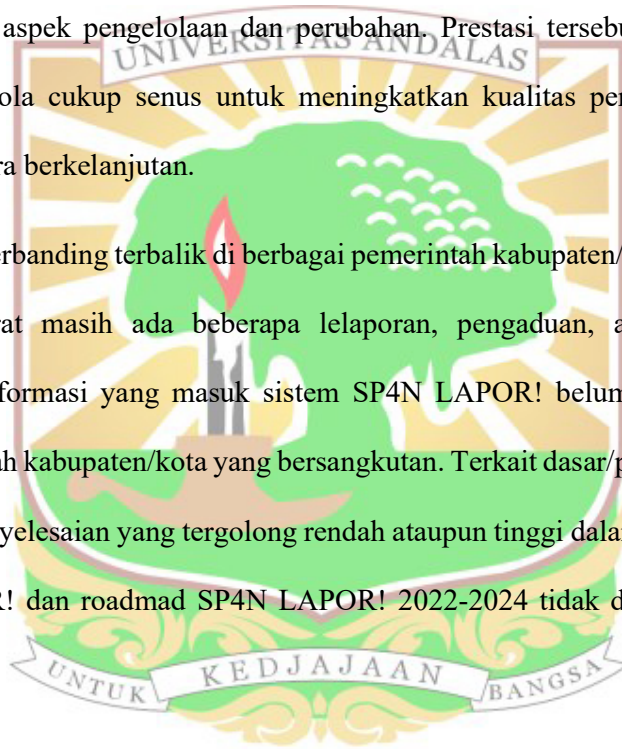
“... untuk memudahkan dalam peyampaian terkait SP4N-LAPOR, kami juga membentuk group Whatsapp LAPOR! tersendiri, dimana dalam anggota group tersebut berisi admin, pejabat penghug serta semua OPD terkait di provinsi Sumatera Barat”. (Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat Bapak Muzirwan S.H, pada tanggal 27 Maret 2023).

¹¹ Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065 - 763 – 2017

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat dapat ditarik kesimpulan bahwas dalam pengimplementasi SP4N-LAPOR dibutuhkan komunikasi dan koordinasi satu sama lain dalam menyelesaikan laporan yang masuk dari masyarakat.

Hal tersebut terbukti dengan keberhasilan Pemprov Sumbar memenangi salah satu kategori dalam Kompetisi SP4N LAPOR! yaitu kategori instansi pemerintah umum, untuk aspek pengelolaan dan perubahan. Prestasi tersebut membuktikan bahwa pengelola cukup senus untuk meningkatkan kualitas pengelolaan SP4N LAPOR! secara berkelanjutan.

Namun berbanding terbalik di berbagai pemerintah kabupaten/kota masyarakat Sumatera Barat masih ada beberapa lelaporan, pengaduan, aspirasi ataupun permintaan informasi yang masuk sistem SP4N LAPOR! belum ditindaklanjuti oleh pemerintah kabupaten/kota yang bersangkutan. Terkait dasar/pedoman tentang klasifikasi penyelesaian yang tergolong rendah ataupun tinggi dalam buku panduan SP4N LAPOR! dan roadmad SP4N LAPOR! 2022-2024 tidak dijelaskan secara jelas.



Namun apabila ditarik secara logika dapat disimpulkan apabila jumlah laporan yang masuk dengan persentase penyelesaian di atas target yang ditentukan maka bisa dikatakan tinggi dan begitu juga sebaliknya apabila persentase penyelesaian dibawah target seharusnya maka termasuk digolongkan penyelesaian yang rendah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel 1.7

Data SP4N LAPOR! seluruh pemerintahan kabupaten/kota Sumatera Barat tahun 2021 (1 Januari – 25 Desember 2021)

N O	Kota/Kabupaten di Sumatera Barat	Jumlah Laporan	Status Laporan	
			Belum ditindaklanjuti	Selesai
1	Kabupaten Padang Pariaman	26	15	11
2	Kabupaten Solok	38	0	38
3	Kabupaten Agam	33	0	33
4	Kabupaten Tanah Datar	24	2	22
5	Kabupaten Pesisir Selatan	6	6	0
6	Kabupaten Lima Puluh Kota	9	2	7
7	Kabupaten Pasaman	4	1	3
8	Kabupaten Kep. Mentawai	4	4	0
9	Kabupaten Dharmasraya	5	0	5
10	Kabupaten Solok Selatan	8	1	7

11	Kabupaten Pasaman Barat	16	14	2
12	Kabupaten Sijunjung	5	0	5
13	Kota Padang	167	11	156
14	Kota Solok	54	0	54
15	Kota Sawahlunto	2	0	2
16	Kota Padang Panjang	15	13	2
17	Kota Bukittinggi	17	0	17
18	Kota Payakumbuh	18	0	18
19	Kota Pariaman	11	0	11

Sumber : Dokumen Biro Organisasi Setda Sumatera Barat, Olahan peneliti 2023

Dari tabel 1.7 tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah menindaklanjuti laporan yang masuk sampai dengan selesai yaitu Kabupaten Solok, Kota Pariaman, Kabupaten Agam, Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Sijunjung, Kota Bukittinggi, Kota Payakumbuh, Kota Pariaman. Sedangkan sisanya masih kurang serius dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR!, yang hanya menindaklanjuti sebagian dari total laporan yang masuk seperti Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Pasaman, Kabupaten Solok Selatan, Kabupaten Pasaman Barat, Kota Padang, Kota Padang Panjang. Selanjutnya 2 pemerintah daerah yang sama sekali tidak menindaklanjuti laporan adalah Kabupaten Pesisir Selatan dan Kabupaten Kep. Mentawai.

Kurangnya perhatian pemerintah daerah dan masyarakat dalam pemanfaatan SP4N LAPOR! di menjadi salah satu persoalan dalam memaksimalkan pemanfaatan SP4N LAPOR!. Hal ini juga dibuktikan pada laporan kinerja intansi

pemerintah (LKjIP) Biro Organisasi dari tahun 2019-2021 menyebutkan permasalahan yang terus menerus terjadi ialah belum optimalnya pengelolaan pengaduan yang masuk karena kurangnya pemahaman dan keterampilan pejabat penghubung SP4N LAPOR!. Salah satu peran dari pengelola SP4N LAPOR! adalah melakukan sosialisasi dari diseminasi mengenai pengelolaan SP4N LAPOR! harus diakui memang masih sangat kurang atau belum maksimal dilakukan.

Oleh karena itu, berlandaskan kejadian-kejadian tersebut peneliti tertarik untuk membuat penelitian lebih lanjut terkait Implementasi Keputusan Gubernur Sumatera Barat Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, maka rumusan masalah yang peneliti buat, yaitu: Bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065 – 699 – 2022 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah agar bisa mendeskripsikan atau menjelaskan dan menganalisis Implementasi Implementasi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065 – 699 – 2022 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022 – 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan kapabel menyampaikan masukan dalam perkembangan keilmuan Administrasi Publik, dimana terdapat kajian konsentrasi Kebijakan Publik terutama pada Implementasi Kebijakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menyampaikan pengetahuan mengenai Implementasi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022 – 2024. Hasil penelitian ini disarankan dapat memberikan data dan informasi bagi peneliti berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis bermanfaat dalam memberikan acuan bagi semua pihak baik pemerintah, masyarakat, dan swasta. Bagi pemerintah diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu menciptakan bahan evaluasi dan akuisisi terhadap instansi dalam pengelolaan SP4N LAPOR!. Bagi masyarakat dan pihak swasta dapat menambah wawasan mengenai pengelolaan SP4N LAPOR! serta adanya peran serta masyarakat dalam mendukung SP4N LAPOR!.