

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kota yang berhasil tercermin dari tercapainya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu signifikan seperti mudahnya akses berbagai informasi, penyebaran informasi yang efektif dan efisien, serta kemampuan masyarakat dalam menjangkau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan mudah.¹ Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kekuatan utama bagi pemerintah untuk meningkatkan kemajuan sebuah kota.² Pemerintah sebagai aktor pelaksana pelayanan publik berusaha keras dalam mewujudkan pelayanan yang optimal akan melahirkan berbagai pelayanan berbasis digital.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.³ Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturannya ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.⁴ Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

¹ Alip Kunandar, dkk., *Infrastruktur TIK, Layanan Informasi dan Dinamika Sosial*, (Jakarta: Pusat Litbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika: 2015), hal 39

² <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-bidang-administrasi-pemerintahan> diakses pada 26 September 2023

³ <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> diakses pada 16 Februari 2024

⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

penilaian kualitas pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan haruslah menggunakan teknologi informasi dalam usaha inovasi kualitas pelayanan publik, hal ini juga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan *e-government* yaitu suatu upaya dalam mewujudkan pemerintah berbasis elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan website tetapi sudah mulai menggunakan media sosial atau aplikasi media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara Instansi Pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik.⁵



Sumber: We Are Social, 2020

⁵ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-melalui-optimalisasi-media-sosial> diakses pada 26 September 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 sesuai dengan laporan terbaru *We Are Social*, tahun 2020 menyebutkan terdapat 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, terjadi peningkatan sekitar 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Berdasarkan jumlah penduduk Indonesia 272,1 juta jiwa, maka itu artinya 64% separuh penduduk Indonesia sudah merasakan dunia maya. Bila dibandingkan dengan 2019, *We are Social* mengamati adanya peningkatan sebesar 10 juta orang Indonesia yang aktif di jejaring sosial dari tahun ke tahun.⁶

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memiliki pengaruh yang cukup besar bagi sektor pemerintahan. Di era modern ini, masyarakat pun menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan harus lebih efektif dan efisien dalam menjalankan fungsinya dengan memberikan kemudahan akses terhadap informasi khususnya pemerintahan.⁷ Pemerintah juga harus menjamin partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, hal ini dapat mendorong pemerintah untuk menerapkan konsep tata pemerintahan yang baik disebut *good governance*.⁸

Untuk mencapai tata kelola pelayanan publik yang baik, pemerintah wajib untuk menerapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara online. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). SP4N/LAPOR! adalah layanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada penyelenggaraan setiap sistem informasi pelayanan publik yang dikoordinasi Kementerian

⁶ <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-175-2-juta-pengguna-internet-di-indonesia> diakses pada 26 September 2023

⁷ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/MENKAKI-ULANG-PELAYANAN-PUBLIK-DI-ERA-DIGITAL.html> diakses pada 13 Februari 2024

⁸ Yordan Putra, Dkk. 2014. Upaya Pengembangan *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, Hal. 80-88

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau KemenPANRB yang diintegrasikan ke ke 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah. SP4N LAPOR! bertujuan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” sehingga setiap aduan masyarakat yang berbagai jenis laporan akan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan.⁹

LAPOR! merupakan layanan pengaduan yang dibentuk oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4). Setelah itu, dikelola secara kolaboratif dengan Badan Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari struktur Nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pada struktur organisasi tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan koordinator pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional. Selain itu, pada struktur tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diberi mandat sebagai Koordinator pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang bertanggungjawab untuk mempersiapkan kerangka kebijakan, melakukan sosialisasi, penguatan kapasitas pengelola pengaduan, pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik di tiap Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D), meningkatkan integrasi SP4N-LAPOR! serta melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan sistem pengaduan. Kemudian Kantor Staf Presiden (KSP) diberi mandat sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem SP4N-LAPOR!. KSP bertanggungjawab memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi SP4N-LAPOR!, serta memberikan dukungan dan fasilitasi untuk integrasi aplikasi pengaduan

⁹ <https://ppsdmaparatur.esdm.go.id/sp4n-lapor> diakses pada 12 Januari 2024

lainnya yang telah terbangun ke dalam SP4N-LAPOR! atas permintaan penyelenggara layanan.¹⁰

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) bertindak sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Ombudsman RI bertanggung jawab mengawasi pengelolaan dan penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Khususnya untuk mengelola laporan pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman RI melalui sistem SP4N-LAPOR!, jika terjadi keterlambatan dalam proses tindak lanjut aduan, dan untuk memfasilitasi perubahan sistematis berdasarkan pada pengaduan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2019, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga telah memulai kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) selaku pembina instansi pemerintah daerah dalam hal pembinaan SP4N di tingkat pemerintah daerah. Selanjutnya, pada struktur organisasi di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D), pimpinan K/L/D wajib membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan, dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat sesuai ketentuan. Adapun struktur lembaga pengelolaan pengaduan dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada.¹¹

Adanya layanan ini bermula dari belum terkelola secara efektifnya pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia. Penyelenggara mengelola pengaduan masing-masing organisasi secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Hal ini dapat mengakibatkan duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, perlu untuk mengintegrasikan

¹⁰ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, hlm. 2

¹¹ Ibid, hlm. 3

sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.¹²

Tindak lanjut dari adanya SP4N-LAPOR! yaitu diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.¹³ Peraturan tersebut mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya peraturan ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N). Menindaklanjuti Peraturan Presiden tersebut, diterbitkan pula Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Sesuai dengan Peraturan Menteri tersebut, sistem pengelolaan pengaduan ini bertujuan untuk:¹⁴

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

¹² <https://www.lapor.go.id> diakses pada 05 Maret 2024 pkl 11.30

¹³ Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

¹⁴ Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Gambar 1. 2
Pengaduan yang Bukan Bagian dari LAPOR!



Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa tidak semua pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! seperti yang terlihat diatas. Berdasarkan gambar tersebut yang bukan menjadi kewenangan dari LAPOR! ialah permasalahan pemilu, permasalahan kasus kriminal, laporan mengenai perusahaan swasta, laporan yang sudah dalam proses peradilan, laporan yang bersumber dari media sosial, serta laporan yang tidak relevan dengan kinerja pemerintah.

Sumatera Barat merupakan provinsi yang sudah cukup baik dalam pelayanan pengaduan publik. Dibuktikan dengan Sumatera Barat menjadi salah satu provinsi yang menjadi daerah percontohan/*pilot project* untuk peningkatan kapasitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan menggunakan aplikasi LAPOR!. Berikut dipaparkan daerah percontohan yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.¹⁵

¹⁵<https://www.google.co.id/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2019/09/24/12331221/sistem-pengaduan-publik-di-6-provinsi-ini-disebut-yang-terbaik> diakses pada 10 Januari 2024

Tabel 1. 1**Daerah Percontohan SP4N LAPOR!**

NO	Daerah Percontohan
1	Provinsi Sumatera Barat
2	Daerah Istimewa Yogyakarta
3	Provinsi Bali
4	Kabupaten Tangerang
5	Sleman
6	Bandung

Sumber: Kementerian PANRB, 2021

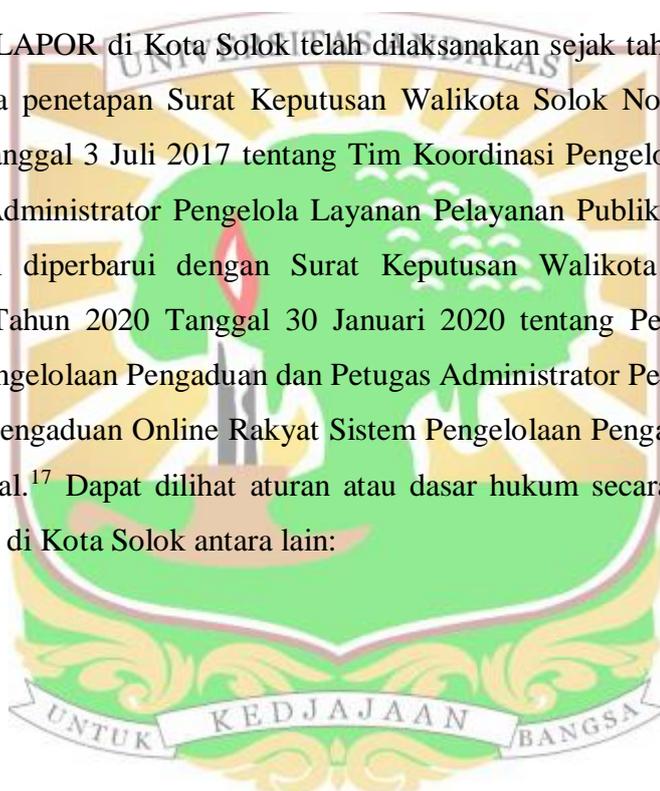
Dari Tabel 1.1, terdapat enam daerah yang menjadi lokasi *pilot project* dalam melaksanakan SP4N-LAPOR! yaitu Sumatera Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Bali, Kabupaten Tangerang, Sleman, dan Bandung. Daerah percontohan ini merupakan daerah yang paling banyak menerima laporan aduan dari masyarakat dan dapat cepat menindaklanjuti aduan masyarakat. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa Sumatera Barat menjadi satu-satunya daerah Sumatera yang menjadi daerah percontohan dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR!.

Kota Solok merupakan salah satu kota di Sumatera Barat yang telah mengambil langkah progresif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Pelaksanaan LAPOR! PEMKO SOLOK merupakan tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N LAPOR!.¹⁶ Surat edaran tersebut berisikan bahwa seluruh provinsi, maupun kota/kabupaten di

¹⁶ Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N LAPOR!

Indonesia diminta agar menggunakan SP4N LAPOR! di daerahnya masing-masing. Dalam Surat Edaran tersebut diminta bagi provinsi dan kabupaten/kota yang belum terintegrasi dalam aplikasi SP4N LAPOR, tetapi telah mempunyai aplikasi sendiri dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di daerahnya tetap dapat menggunakan aplikasi tersebut dan diintegrasikan ke dalam aplikasi SP4N LAPOR. Sedangkan bagi provinsi dan kabupaten/kota yang belum mempunyai aplikasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan di daerahnya diminta menggunakan SP4N LAPOR.

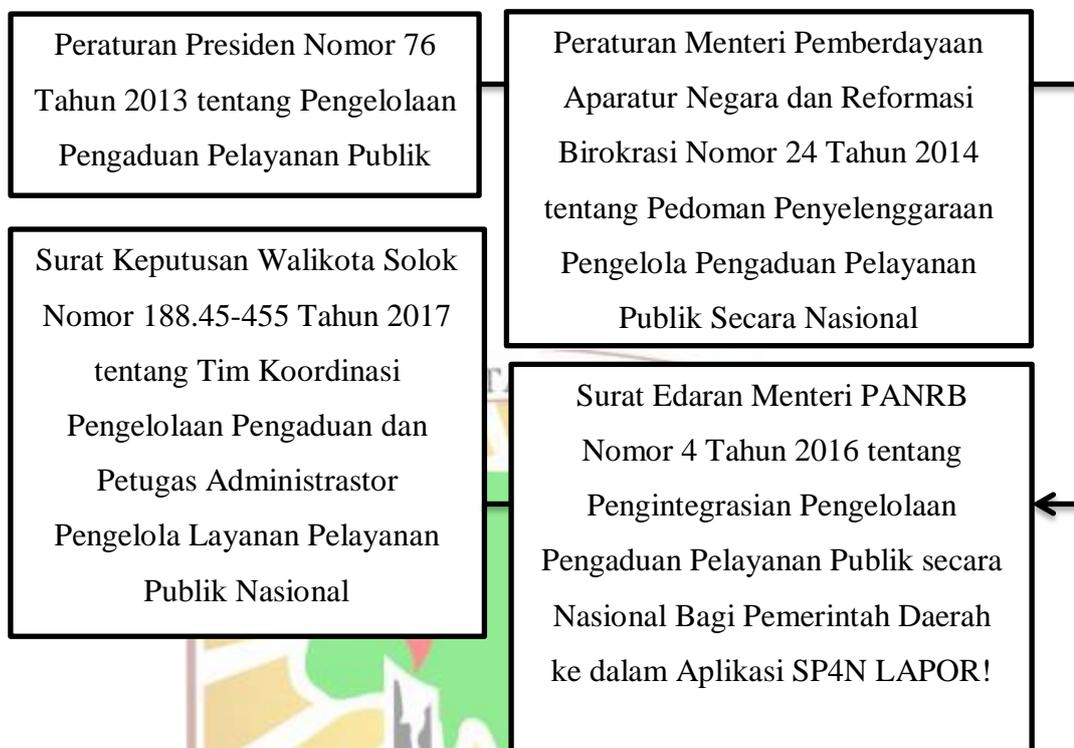
SP4N-LAPOR di Kota Solok telah dilaksanakan sejak tahun 2017 dengan dikeluarkannya penetapan Surat Keputusan Walikota Solok Nomor 188.45-455 Tahun 2017 tanggal 3 Juli 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Pelayanan Publik Nasional. Surat Keputusan ini diperbarui dengan Surat Keputusan Walikota Solok Nomor: 188.45- 191 Tahun 2020 Tanggal 30 Januari 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.¹⁷ Dapat dilihat aturan atau dasar hukum secara ringkas terkait SP4N LAPOR di Kota Solok antara lain:



¹⁷ Surat Keputusan Walikota Solok Nomor: 188.45- 191 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Gambar 1. 3

Aturan atau dasar hukum terkait SP4N LAPOR! di Kota Solok



Sumber: Aturan atau Dasar Hukum SP4N LAPOR!

Sedangkan pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Padang Panjang dikenal dengan nama LAPOR WALI. Lapor Wali merupakan website yang berguna untuk menyampaikan berbagai macam keluhan aspirasi masyarakat Kota Padang Panjang dalam kesehariannya. Layanan Lapor Wali dapat melalui 3 cara yaitu melalui website, rumah aspirasi dan whatsapp.¹⁸ Implementasi Program Lapor Wali masih terkendala dengan kurangnya aduan masyarakat yang masuk. Dilihat pada tahun 2022 hanya terdapat 35 aduan yang masuk. Untuk itu kedepannya dalam upaya pelaksanaan Lapor Wali Pemerintah Kota Padang Panjang mengupayakan peningkatan aduan yang masuk dengan cara mensosialisasikan mengenai Lapor Wali ini lebih gencar lagi ke masyarakat.

¹⁸ Muhammad Ajri Halim, Skripsi, “Strategi Inspektorat Kota Padang Panjang dalam Menangani Keluhan dan Aspirasi Masyarakat Melalui Layanan Lapor WALI”, (Padang : Universitas Andalas, 2022)

Sebelum adanya SP4N-LAPOR! di Kota Solok, pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah Kota Solok hanya dilakukan secara konvensional yaitu melalui kotak saran, melalui surat, maupun dengan pengaduan langsung ke instansi penyelenggara layanan publik di Pemerintah Kota Solok. Namun, hal ini tidak membawa perubahan dan masyarakat terkadang malas untuk melakukan dengan cara konvensional sehingga laporan yang disampaikan oleh masyarakat tidak terkoordinasi atau tidak ditanggapi dengan baik. Hal inilah yang membuat masyarakat merasa enggan untuk memberikan aduan atau laporannya.

Adanya SP4N-LAPOR! di Kota Solok dapat mempermudah masyarakat Kota Solok untuk menyampaikan keluhan dan aspirasinya, dan hal ini nantinya akan menjadi bahan acuan evaluasi efektivitas Pemerintah Kota Solok dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan lagi. Oleh karena itu, kehadiran layanan ini dapat dikatakan dapat mempermudah warga Kota Solok untuk menyuarakan keprihatinan dan harapannya. Selain itu juga dapat ditegaskan bahwa LAPOR! PEMKO SOLOK lebih efektif dibandingkan media lainnya karena masyarakat umum dapat langsung menghubungi LAPOR! PEMKO SOLOK melalui aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok ini yang dapat disampaikan melalui SMS ke 1708, dan bisa juga melalui websitenya yaitu <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-solok>, Twitter @LAPOR1708, Facebook yaitu @LAPOR PEMKO SOLOK, maupun dengan mendownload aplikasinya yaitu SP4N LAPOR!¹⁹

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok merupakan instansi yang memegang peranan penting karena sebagai *leading sector* pelaksana pengelola pengaduan layanan publik dalam SP4N-LAPOR!. Diskominfo berupaya untuk mewujudkan pengaduan pelayanan publik berbasis online untuk menciptakan kemudahan bagi masyarakat. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan, seiring dengan menghadapi

¹⁹ <https://kominfo.solokkota.go.id/berita/pantau-realisis-tindaklanj-aduan-tim-sp4n-lapor-lakukan-survei-lapangan> Diakses pada 12 Januari 2024

perkembangan dunia modern yang menuntut untuk lebih efisien, efektif, dan cepat dalam pelayanan.

Pemerintah Kota Solok dinilai baik dan tanggap dalam melaksanakan SP4N-LAPOR!. Dibuktikan pada Gambar 1.4 dimana Kota Solok menjadi satu-satunya kota di wilayah Sumatera yang masuk ke dalam TOP 30 Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019.²⁰ Penghargaan ini diraih karena adanya perbaikan layanan publik dan penciptaan tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan Pemerintah Kota Solok. Dengan adanya penghargaan tersebut diharapkan aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK dimanfaatkan oleh masyarakat secara lebih baik lagi.



Gambar 1. 4

Penghargaan Nasional untuk aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK

Sumber: Info Publik Solok, 2019

Penghargaan yang diraih ditujukan untuk memotivasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk membangun pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, partisipatif, pemanfaatan untuk perbaikan berkelanjutan, serta mewujudkan manajemen pengetahuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kota Solok masuk dalam penilaian Top 30, hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.2 berikut.

²⁰ <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/391644/lapor-pemko-solok-raih-penghargaan-nasional> Diakses pada 12 Januari 2024

Tabel 1. 2

**Daerah/Instansi yang Mendapatkan Top 30 dalam Kompetensi
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019**

No	Nama Instansi	No	Nama Instansi
1	Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi	16	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
2	Kementerian Kesehatan	17	Pemerintah Kabupaten Gowa
3	Kementerian Kelautan dan Perikanan	18	Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah
4	Kementerian Des, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	19	Pemerintah Kabupaten Bangka
5	Kementerian Dalam Negeri	20	Pemerintah Kabupaten Muara Enim
6	Kementerian Sekretariat Negara	21	Pemerintah Kabupaten Majalengka
7	Kementetian Pendidikan dan Kebudayaan	22	Pemerintah Kabupaten Banjar
8	Badan Pengawasan Obat dan Makanan	23	Pemerintah Kota Bandung
9	Badan Kepegawaian Negara	24	Pemerintah Kota Mataram
10	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan	25	Pemerintah Kota Mataram
11	Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	26	Pemerintah Kota Banjar Baru
12	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	27	Pemerintah Kota Malang
13	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	28	Pemerintah Kota Solok
14	Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta	29	Pemerintah Kota Semarang
15	Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	30	Pemerintah Kota Madiun

Sumber: Dokumen Hasil Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2019

Pada tahun 2020, Pemerintah Kota Solok mendapatkan kembali penghargaan dalam kompetensi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (PANRB). Pemerintah Kota Solok masuk dalam penilaian TOP 46, hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.3 berikut.²¹

Tabel 1. 3
Daerah/Instansi yang Mendapatkan Top 46 dalam
Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Tahun 2020

	Kategori Outstanding Achievement	18	Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah
1	Badan Pengawas Obat dan Makanan	19	Pemerintah Kabupaten Pacitan
2	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan	20	Pemerintah Kabupaten Langkat
3	Pemerintah Kabupaten Bojonegoro	21	Pemerintah Kabupaten Ngawi
4	Pemerintah Kota Bandung	22	Pemerintah Kota Pekalongan
5	Pemerintah Kota Banjarmasin	23	Pemerintah Kota Mataram
6	Pemerintah Kota Semarang	24	Pemerintah Kota Mojokerto
	Kategori Instansi Pemerintah	25	Pemerintah Kota Solok
1	Kementerian Dalam Negeri	26	Pemerintah Kota Tangerang
2	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	27	Pemerintah Kota Pontianak
3	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	28	Pemerintah Kota Surakarta
4	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	29	Pemerintah Kota Madiun
5	Kementerian Sekretariat Negara	30	Pemerintah Kota Denpasar
6	Badan Kepegawaian Negara		Kategori Unit Pengelola Pelayanan
7	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	1	Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan
8	Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	2	Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
9	Pemerintah Provinsi Bali	3	Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan
10	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	4	Kantor Pertanahan Kota Bogor
11	Pemerintah Kabupaten Sleman	5	Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan

²¹ <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inilah-pemenang-kompetisi-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-tahun-2020> Diakses pada 12 Januari 2024

			dan Kebudayaan
12	Pemerintah Kabupaten Demak	6	Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto
13	Pemerintah Kabupaten Muara Enim	7	Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat
14	Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan	8	Direktorat Jenderal Kebendaharaan Kementerian Keuangan
15	Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul	9	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak
16	Pemerintah Kabupaten Jombang	10	Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin
17	Pemerintah Kabupaten Malang		

Sumber: Dokumen Hasil Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020

Dari Tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa Kota Solok kembali mendapatkan penghargaan dalam kompetensi pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2020. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menetapkan Top 46 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020. Ke-46 pengelola pengaduan itu terdiri dari 30 instansi pemerintah, 10 Unit Pengelola Pelayanan (UPP), dan enam *Outstanding Achievement* dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020. Kompetisi ini bertujuan untuk menjaring, mendokumentasikan, mendiseminasikan, dan mempromosikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya penghargaan yang didapatkan dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Solok merupakan keberhasilan dari pelaksanaan layanan tersebut. Penghargaan yang didapatkan merupakan kategori dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang merupakan kepuasan dari masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Implementasi yang didukung oleh penghargaan dapat memberikan motivasi agar pemerintah lebih cepat dalam merespon masalah yang yang diadukan oleh masyarakat. Dengan adanya penghargaan tersebut juga

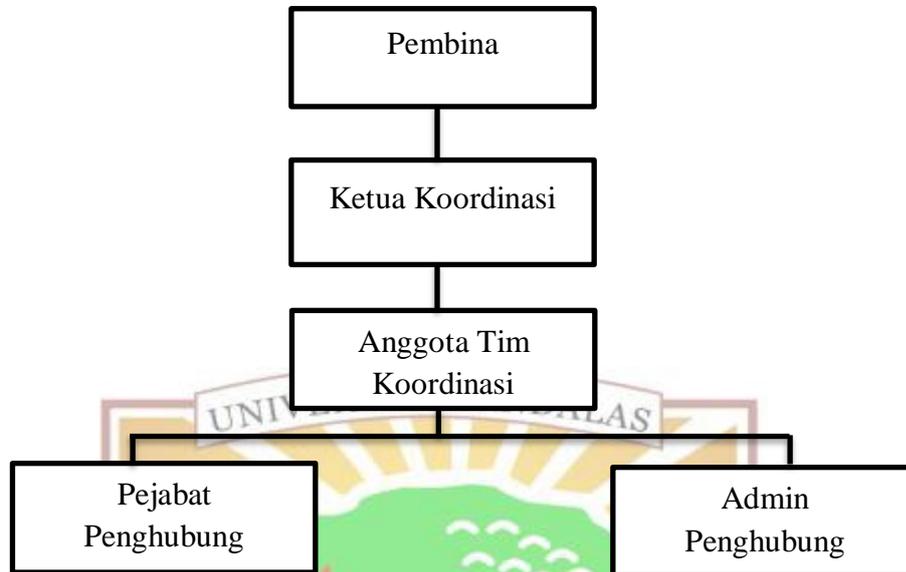
telah meningkatkan tingkat partisipasi dan keterlibatan pengguna dalam aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK.

Pemerintah Kota Solok telah membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola pelayanan untuk melaksanakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Tim tersebut terdiri dari Pembina yaitu Walikota dan Wakil Walikota Kota Solok, penanggungjawab/ketua tim koordinasi yaitu Sekretaris daerah Kota Solok, anggota tim koordinasi, pejabat penghubung, pengelola pengaduan/admin koordinator, dan admin OPD/BUMD yaitu orang-orang yang ditunjuk oleh kepala dinas dari masing-masing OPD/BUMD. Adanya tim ini bertujuan untuk menjalin kerjasama, melakukan koordinasi, dan melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing jabatan yang telah ditetapkan.

Dalam pengelolaan pengaduan aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK, dibentuk tim koordinasi yang terdiri dari 2 tim yaitu Tim SP4N LAPOR dan Tim LAPOR On The Street. Tim SP4N LAPOR dibentuk dari admin-admin di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Solok yang berfungsi untuk mempermudah koordinasi antar OPD. Sedangkan Tim LAPOR On The Street adalah tim yang terdiri dari beberapa staf Kominfo yang nantinya berfungsi untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait LAPOR! PEMKO SOLOK. Dapat dilihat dalam Gambar 1.5 mengenai struktur Tim SP4N LAPOR sebagai berikut.²²

²² Surat Keputusan Walikota Solok Nomor 100.3.3.3-53 2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Gambar 1. 5
Struktur Tim SP4N LAPOR



Sumber: SK Walikota Solok Nomor; 100.3.3.3-53 2024

Sedangkan Tim LAPOR On The Street Kota Solok dibentuk tahun 2022 dan sudah mendapatkan penghargaan karena merupakan inovasi yang sangat bermanfaat bagi masyarakat. Tim ini memiliki tugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang LAPOR! PEMKO SOLOK dan kanal-kanal resmi yang bisa digunakan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan.²³ Dengan adanya tim ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduannya dan pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Dapat dilihat dalam Tabel 1. 4 mengenai Tim LAPOR On The Street sebagai berikut.

²³ Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kota Solok Nomor: 100.3.3.6-10-2024 tentang Pembentukan Tim LAPOR On The Street Tahun 2024

Tabel 1. 4

Tim LAPOR On The Street

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Syaiful A, M.Si	Sekretaris Daerah Kota Solok
2	Heppy Dharmawan, SS.M.Si	Kepala Diskominfo Kota Solok
3	Drs. Feri Agriadi	Sekretaris Diskominfo Kota Solok
4	Alwa Ddi, ST.MM	Kepala Bidang IKP
5	Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si	Pranata Humas Ahli Muda
6	Beny Junaidi, S.Sos, M.I.Kom	Pranata Humas Ahli Muda
7	Rano Efmon, SE, ME	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
8	Rahmat Rio Yuherdi, S.IP	Analisis Humas
9	Novendra, S.IP, M.I.Kom	Analisis Pelayanan
10	Meynalti Handhayani, SE, M.I.Kom	Analisis Kelembagaan Masyarakat
11	Ade Ilham, S.Kom	Staf Diskominfo Kota Solok
12	Siti Fadhilah Gobah, S.Ds	Staf Diskominfo Kota Solok
13	Elfitri Gusrini, A.Md	Staf Diskominfo Kota Solok
14	Lisa Kartika Putri, A.Md	Staf Diskominfo Kota Solok
15	Krisdinata Ernawan	Staf Diskominfo Kota Solok
16	Gema Restu Adrean	Staf Diskominfo Kota Solok

Sumber: Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kota Solok Nomor: 100.3.3.6-10-2024 tentang Pembentukan Tim LAPOR On The Street Tahun 2024

Dalam mempermudah komunikasi bagi tim dibentuklah *Group Whatsapp* LAPOR! PEMKO SOLOK yang beranggotakan seluruh tim yang ditugaskan berdasarkan SK Walikota. Terkait komunikasi antar tim, dapat dilihat dari wawancara peneliti sebagai berikut.

“Dalam *Group Whatsapp* ada Walikota dan Wakil Walikota, Sekretaris Daerah dan admin-admin OPD. Setiap ada aduan yang masuk nanti dikirimkan ke *Group Whatsapp* bahwa dalam suatu OPD ada aduan yang masuk dan mohon ditindaklanjuti. Nantinya, Walikota yang memantau apakah aduan ini ditindaklanjuti. Dan jika sudah ditindaklanjuti bagi OPD yang terlibat maka dikirimkan lagi di *Group Whatsapp* sebagai bukti tindak lanjut.” (Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda, Buk Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si, pada 29 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut, komunikasi antar tim koordinasi sudah jelas dan konsisten karena Walikota dan Wakil Walikota dapat memberikan arahan langsung kepada tim dalam menindaklanjuti penyelesaian aduan yang masuk.²⁴ Implementasi LAPOR! PEMKO SOLOK ini dimulai dengan penyaluran informasi yang dilakukan oleh setiap admin yang mengelola SP4N Lapor untuk memantau pergerakan dari adanya laporan, pengaduan ataupun aspirasi masyarakat. Kemudian di sisi lain untuk menyebarkan informasi kepada publik, juga dipasang baliho yang terpampang di beberapa titik yang dilakukan berdasarkan adanya koordinasi pada lintas OPD, hingga penyaluran informasi dilakukan dengan memasang stand banner pada beberapa kantor OPD yang melakukan pelayanan publik secara langsung, tujuannya agar masyarakat mudah melihat informasi tersebut.

Koordinasi juga diperlukan dalam mempermudah komunikasi antar tim. Terkait koordinasi antar tim, dapat dilihat dari wawancara peneliti sebagai berikut.

“Rapat atau evaluasi sebagai koordinasi antar tim ada pada akhir tahun 2022 yang digabung dengan rapat reporter sama rapat PPID. Untuk tahun 2023 rapat evaluasi secara khususnya tidak ada, cuma kalau ada masalah misalkan OPD yang lambat menindaklanjuti yang sebagai admin kota langsung turun ke OPD untuk menanyakan apakah ada permasalahan dalam mengatasi aduan yang masuk. (Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda, Buk Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si, pada 29 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa koordinasi yang dilakukan dalam tim kurang karena pada rapat evaluasi tahun 2023 digabungkan dengan rapat yang lain. Koordinasi dalam tim kurang terjadi karena rapat evaluasi yang dilakukan tidak fokus pada layanan yang sedang berjalan, melainkan digabungkan dengan rapat evaluasi program lain yang mungkin memiliki fokus dan kebutuhan yang berbeda, sehingga menyebabkan perpecahan perhatian dan kurangnya kesempatan untuk mendiskusikan masalah yang lebih spesifik.

²⁴ Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 46 Tahun 2020, yang mengatur tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), rapat koordinasi terkait pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! dilakukan secara berkala oleh pemerintah daerah. Rapat koordinasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aduan yang diterima melalui platform LAPOR! ditangani sesuai dengan standar waktu dan prosedur yang berlaku.

Pengaduan melalui LAPOR! PEMKO SOLOK dapat dilakukan hanya dengan membuka website maupun bisa dengan mendownload aplikasi. Namun jika sebelumnya masyarakat belum pernah mendaftar, maka terlebih dahulu melakukan pendaftaran ketika ingin memberikan laporan mengenai pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya alur proses pengaduan melalui LAPOR! PEMKO SOLOK dapat dilihat pada Gambar 1.6 berikut.²⁵



Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok

²⁵ Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK

Dari Gambar 1.6 diatas dapat dilihat bahwa alur pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR Kota Solok sudah terkoordinir dengan baik. Aduan dari masyarakat akan diteruskan ke admin Kota Solok. Selanjutnya admin Kota Solok mendisposisikan laporan masyarakat tersebut ke admin OPD/BUMD. Admin OPD/BUMD selanjutnya akan memberitahukan kepada pejabat penghubung OPD/BUMD bahwa telah masuk aduan melalui aplikasi LAPOR! agar segera ditindaklanjuti. Pejabat penghubung akan memberitahukan kepada kepala dinas terkait laporan masyarakat tersebut. Misalnya, jika ada laporan masyarakat yang memerlukan turun ke lapangan maka OPD/BUMD akan menurunkan pelaksana teknis untuk segera menanggapi aduan masyarakat tersebut.

Komunikasi yang dilakukan oleh admin bersama dengan OPD/BUMD dapat dilihat melalui alur proses pengaduan diatas. Dari alur tersebut koordinasi dalam hal memberitahukan kepada OPD/BUMD bahwa telah masuk aduan melalui aplikasi LAPOR! untuk segera ditindaklanjuti ini akan disampaikan dengan cara, pertama, *Group Whatsapp* LAPOR! Pemko Solok. Kedua, japri langsung ke admin dan pejabat penghubung OPD/BUMD. Ketiga, telepon langsung ke admin dan pejabat penghubung OPD/BUMD. Keempat, mendatangi langsung OPD jika 1x24 jam tidak ditanggapi. Dengan begitu proses pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Kota Solok dapat dikatakan sudah terkoordinir.

Sejak awal pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) yaitu tahun 2017 hingga 2023 masyarakat telah melakukan pengaduan dengan menggunakan LAPOR! PEMKO SOLOK. Jumlah aduan yang diterima dari tahun 2017-2023 yaitu berjumlah 396 pengaduan. Dapat dilihat pada Gambar 1.7 berikut.

Gambar 1. 7**Pengguna LAPOR! PEMKO SOLOK**

Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, 2024

Dari Gambar 1.7 di atas dapat dilihat bahwa semenjak dilaksanakan SP4N-LAPOR! di Kota Solok telah terjadi peningkatan jumlah laporan yang diterima dari masyarakat. Pada tahun 2017 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 6 laporan. Tahun 2018 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 37 laporan. Tahun 2019 mengalami peningkatan yang sangat drastis laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 98 laporan. Tahun 2020 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 77 laporan. Tahun 2021 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 48 laporan. Kemudian tahun 2022 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 68 laporan dan ditahun 2023 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 62 laporan.

Beberapa tahun terakhir, jumlah laporan aduan berkurang dari tahun 2019 yang pada saat itu laporan aduannya mencapai 98 aduan. Berkurangnya laporan aduan masyarakat merupakan keberhasilan sasaran pada pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Hal ini mencerminkan bahwa upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan dan respon terhadap masalah yang dilaporkan telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sebagai *leading sector* SP4N-LAPOR! telah melakukan sosialisasi terkait layanan pengaduan agar masyarakat mendapatkan komunikasi yang jelas mengenai layanan tersebut. Tidak hanya sosialisasi langsung, Dinas Komunikasi dan Informatika juga melakukan sosialisasi tidak langsung. Seperti halnya melalui media cetak (leaflet, stiker, banner, spanduk, baliho, dll), media online, media sosial maupun melalui videotron yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Solok. Adanya sosialisasi melalui media ini diharapkan agar masyarakat mengetahui akan adanya SP4N-LAPOR di Kota Solok dan juga diharapkan partisipasi masyarakat meningkat dalam menyampaikan pengaduan mereka terkait pelayanan publik.²⁶

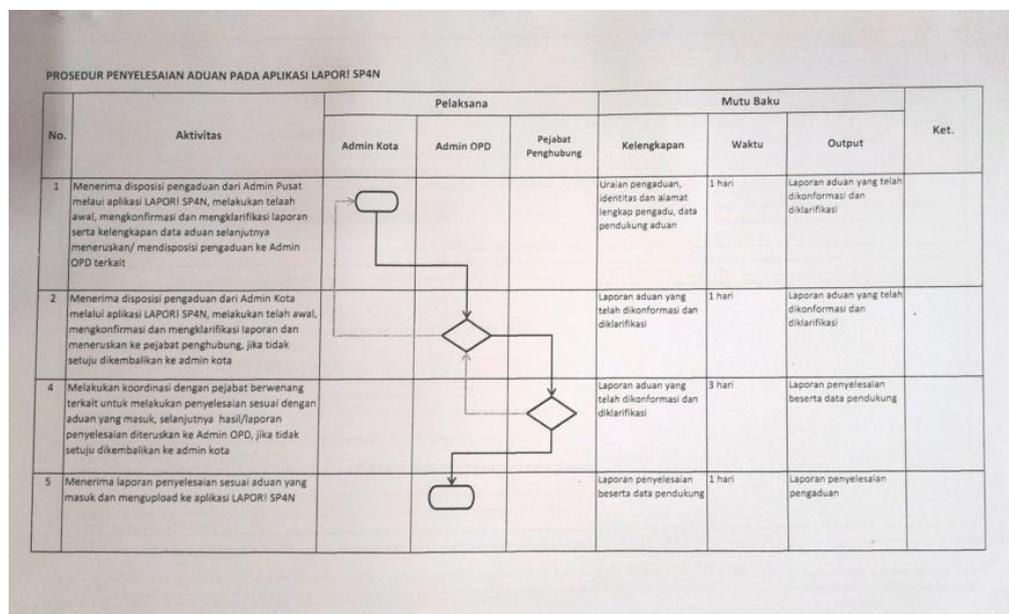
Pemerintah Kota Solok, dalam melaksanakan LAPOR! ini bertanggung jawab untuk menyelesaikan atau menanggapi permasalahan yang telah dilaporkan oleh masyarakat. Adapun prosedur penyelesaian aduan pada Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK dapat dilihat pada Gambar 1.8 berikut.²⁷

²⁶ <https://infopublik.solokkota.go.id/lapor-on-the-street-diskominfo-gencarkan-sosialisasi-layanan-aduan-online/> Diakses pada 12 Januari 2024

²⁷ Dokumen Prosedur Penyelesaian Aduan Pada Aplikasi LAPOR-SP4N, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok

Gambar 1. 8

Prosedur Penyelesaian Aduan pada LAPOR! PEMKO SOLOK



Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok

Dari Gambar 1.8 di atas, terlihat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam SP4N-LAPOR! telah terstruktur dengan baik. Pada tabel tersebut laporan yang diterima masyarakat akan masuk melalui admin kota, kemudian admin kota akan mendisposisikan laporan tersebut kepada admin OPD terkait dalam waktu satu hari. Admin OPD akan menginformasikan kepada pejabat penghubung mengenai laporan masuk dari masyarakat. Pejabat penghubung akan melakukan koordinasi dengan pejabat yang berwenang untuk menyelesaikan aduan dalam waktu tiga hari. Setelah aduan tersebut selesai maka admin OPD mengonfirmasikan bahwa laporan tersebut telah selesai dan mengupload ke aplikasi SP4N-LAPOR! beserta data yang dibutuhkan.

Dalam pelaksanaan LAPOR! PEMKO SOLOK ada beberapa yang menjadi permasalahan yang sering menjadi aduan dari masyarakat. Terkait aduan yang disampaikan, dapat dilihat dari wawancara peneliti sebagai berikut.

“Kasus yang rata-rata dilaporkan yaitu lampu jalan, perbaikan jalan, dan air mati. Untuk permasalahan jalan perumahan ditindaklanjuti oleh Dinas Perkim, sedangkan untuk jalan raya ditindaklanjuti oleh Dinas PUPR.” (Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda, Buk Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si, pada 29 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat merupakan permasalahan sehari-hari yang mungkin sering ditemuinya. Nantinya, permasalahan yang dilaporkan akan ditangani oleh OPD yang terlibat untuk nantinya memperbaiki permasalahan yang diadukan oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat ini ada yang lambat ditangani dikarenakan anggaran dari suatu OPD. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

“Permasalahan ini nantinya dikembalikan ke masing-masing OPD yang terkait. Mungkin ada beberapa permasalahan yang lambat penanganannya dikarenakan anggaran dari OPD terkait. Misalnya, mengenai perbaikan jalan tentu tidak bisa langsung diperbaiki. Harus ada anggarannya yang dipersiapkan terlebih dahulu baru permasalahannya diproses untuk diperbaiki.” (Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda, Buk Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si, pada 29 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa sumberdaya anggaran yang kurang akan mempengaruhi proses dalam penanganan pengaduan yang masuk. Sumber daya non manusia yaitu sumber daya finansial adalah faktor yang sangat penting dalam melaksanakan layanan ini. Dengan kurangnya sumberdaya anggaran maka dapat menyebabkan lambatnya penanganan aduan yang masuk, penundaan dalam penyelesaian pengaduan, atau bahkan pengurangan kualitas layanan yang disediakan.

Sumber daya finansial yang kurang merupakan dampak dari melambatnya pertumbuhan ekonomi di Kota Solok. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

“Anggaran SP4N-LAPOR! ini berkurang tiap tahunnya dikarenakan anggaran dari pusat yang berkurang juga. Hal ini disebabkan karena melambatnya pertumbuhan ekonomi disini.”
(Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda, Buk Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si, pada 29 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat keselarasan antara sumber daya finansial dengan kondisi ekonomi di Kota Solok. Hal ini memberikan dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok. Semakin melambatnya kondisi perekonomian di Kota Solok akan berpengaruh kepada berkurangnya sumber daya finansial untuk pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Solok.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Solok Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 direncanakan sebesar Rp 638.042.600.302,00 yang terdiri atas Pendapatan Daerah sebesar Rp 584.641.073.774,00, Belanja Daerah sebesar Rp 610.042.600.302,00, dan Pembiayaan Daerah sebesar Rp 25.401.526.528,00. Berdasarkan peraturan tersebut, APBD masih dibawah 1 Triliun menunjukkan bahwa pemerintah daerah masih memiliki keterbatasan fiskal. Ini menyebabkan tantangan dalam pembiayaan berbagai program pembangunan dan pelayanan publik, termasuk dalam implementasi SP4N-LAPOR di Kota Solok. Keterbatasan anggaran ini dapat mempengaruhi kemampuan pemerintah daerah dalam memperluas infrastruktur, SDM, dan kegiatan sosialisasi yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

Media yang digunakan untuk melakukan pengaduan pada SP4N-LAPOR! yaitu melalui aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok ini yang dapat disampaikan melalui SMS ke 1708, dan bisa juga melalui websitenya yaitu <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-solok>, Twitter @LAPOR1708, Facebook yaitu @LAPOR PEMKO SOLOK, maupun dengan mendownload aplikasinya yaitu SP4N LAPOR!. Sedangkan sarana atau media yang digunakan

untuk sosialisasi pada tahun 2024 yaitu hanya melalui leaflet saja. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

“Kekurangan anggaran pada tahun 2024 ini menyebabkan sarana untuk sosialisasi menjadi berkurang. Pada tahun ini anggaran SP4N-LAPOR! hanya untuk pencetakan leaflet saja.” (Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda, Buk Nindya Shopa Angria, S.Kom, M.Si, pada 29 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, sarana yang dilakukan untuk sosialisasi mengalami pengurangan untuk pencetakan. Sarana yang digunakan hanya leaflet yang nantinya akan dibagikan kepada masyarakat saat dilakukannya sosialisasi oleh Tim LAPOR On The Street. Pada tahun-tahun sebelumnya masih terdapat media sosialisasi lain seperti banner, spanduk, dan baliho.

Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menjelaskan bahwa pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan. Jika dilihat dari wawancara diatas, anggaran SP4N-LAPOR! di Kota Solok tidak mencakup untuk pengembangan kapasitas SDM pengelola melalui pelatihan atau bimbingan teknis dan dukungan sarana prasarana yang masih kurang memadai untuk melakukan sosialisasi.

Dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Solok ada lima aduan yang paling banyak dengan 3 instansi yang terkait. Instansi tersebut ialah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Solok, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok, dan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Solok. Untuk melihat jenis aduan yang masuk, maka dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut:

Tabel 1. 5
Jenis Pengaduan pada Instansi di Kota Solok

No	Jenis Pengaduan	Tahun							Jumlah
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
1	Dinas PUPR								
	- Penerangan Jalan Umum	-	1	5	14	-	1	9	30
	- Drainase Tersumbat	-	-	1	3	2	3	2	11
	- Irigasi	-	-	-	1	-	-	-	1
	- Penataan Ruang	-	-	2	-	-	2	1	4
2	PDAM								
	- Air Mati	-	2	4	9	5	8	4	32
	- Pipa Bocor	-	1	2	2	3	2	1	11
	- Kualitas Air	-	-	1	-	-	-	-	1
3	Dinas Perkim								
	- Perbaikan Jalan	-	5	13	17	6	7	4	52
	- Pengadaan Pipa Air Bersih	-	-	2	-	-	-	-	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa ada 3 (tiga) instansi yang sering diadukan oleh masyarakat di Kota Solok, diantaranya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Solok, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok, dan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Solok. Dari instansi tersebut, maka peneliti akan berfokus kepada lima pengaduan yang banyak masuk yang ditangani oleh 3 instansi di Kota Solok.

Berbagai fenomena di atas terkait Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok, dimana Kota Solok menjadi satu-satunya kota di wilayah Sumatera yang masuk ke dalam TOP 30 Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019 dan Tahun 2020. Perlu diketahui Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok khususnya yang melahirkan berbagai bentuk pelaksanaan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien salah satunya berupa pengaduan publik namun terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu koordinasi yang dilakukan kurang dan kurangnya sumberdaya anggaran untuk menindaklanjuti aduan dari masyarakat.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait bagaimana Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok dengan menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Van Meter & Van Horn. Penting dilakukannya penelitian ini agar dapat dianalisis lebih lanjut terkait Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok sehingga menjadi pedoman bagi Pemerintah Kota Solok dan pihak lainnya dalam melakukan pengembangan pelayanan publik yang lebih baik lagi kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian secara umum dikenal dengan 2 kategori yaitu berupa manfaat teoritis serta manfaat praktis. Manfaat teoritis berupa manfaat yang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan dampak yang baik bagi ranah pendidikan serta akademik dalam teori serta fokus permasalahan yang sama. Sedangkan manfaat praktis berupa manfaat yang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan memberikan dampak baik bagi organisasi, instansi, objek peneliti, ataupun individu yang akan meneliti terkait dengan fokus permasalahan yang sama di kedepannya.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan mengenai Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi bagi penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Kebijakan Publik terutama tentang Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Bagi lembaga, hasil penelitian ini akan menambah kepastakaan dan wawasan pada studi tentang Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi untuk menambah pengetahuan mengenai Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok

