

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas<sup>1</sup>. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>2</sup>. Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik.

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 pemerintahan. Pemerintah juga dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk

---

<sup>1</sup> Divani, Nadia Ulva. Dyah Hariani. 2017. Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

melaksanakan konsep tata pemerintahan yang baik disebut dengan *good governance*<sup>3</sup>.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui *website* dan juga aplikasi. LAPOR! telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Program LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* berupa penyediaan sarana pengaduan satu pintu yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun masukan.

Adanya program ini bermula dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara persial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional<sup>4</sup>. Lembaga yang mengelola program ini ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

---

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> <https://www.lapor.go.id> diakses pada 18 Des 2019 pkl 07.33

Reformasi Birokasi (KemenPANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Sebagai tindak lanjut program SP4N- LAPOR! telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<sup>5</sup>. Dalam Undang-undang tersebut diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya Perpres ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N). Untuk tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut juga telah diterbitkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Sesuai dengan Peraturan Menteri tersebut, sistem pengelolaan pengaduan ini bertujuan untuk<sup>6</sup>:

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.

Kemudian untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tersebut juga ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan

---

<sup>5</sup> Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional<sup>7</sup>. Adanya Peraturan Menteri ini digunakan sebagai peta jalan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah. Pelaksanaan Program LAPOR! memiliki batasan ketika mengadukan laporan masyarakat ke dalam Aplikasi tersebut. Tidak semua jenis pengaduan dapat dilaporkan menggunakan Aplikasi LAPOR!. Yang bukan menjadi bagian dari LAPOR! dapat dilihat dari Gambar 1.1 berikut:



Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tidak semua pengaduan dapat disampaikan menggunakan Aplikasi LAPOR!. seperti yang terlihat diatas 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. jenis

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sisem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Pengaduan seperti itulah yang tidak dapat disampaikan dengan menggunakan Aplikasi LAPOR!.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyebutkan bahwa ada enam wilayah di Indonesia yang menjadi daerah percontohan/ *pilot project* untuk peningkatan kapasitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan menggunakan aplikasi LAPOR!. Enam Daerah percontohan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut<sup>8</sup>.



**Tabel 1.1**  
**Daerah Percontohan SP4N LAPOR! di Indonesia**

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

*Sumber: Hasil Temuan Peneliti, 2019*

Dari Tabel 1.1 dihalaman sebelumnya, terlihat bahwa ada enam daerah yang menjadi lokasi *pilot project* dalam melaksanakan SP4N-LAPOR! diantaranya ialah Sumatera Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Bali, Kabupaten Tangerang, Sleman, dan Bandung. Keenam daerah ini merupakan daerah terbanyak dalam hal laporan yang diterima dari masyarakat dan tanggap dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi ini. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa hanya Sumatera Barat yang menjadi satu-satunya daerah di Sumatera yang

<sup>8</sup><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 24 Des 2019

menjadi daerah percontohan dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR. Berikut ini kabupaten/kota di Sumatera Barat yang ikut mengintegrasikan daerahnya kedalam program layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat adalah sebagai berikut<sup>9</sup>:

**Tabel 1.2**  
**Keterhubungan Pemerintah Kabupaten/Kota se Sumatera Barat dengan Aplikasi LAPOR!**

No.	Kota/Kabupaten di Sumatera Barat	Nomor SK
1.	Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan	061/412/KPTS/BPTPS/2017
2.	Pemerintah Kabupaten Solok	4900272019
3.	Pemerintah Kabupaten Sijunjung	188.45/381/KPTSBPT2017
4.	Pemerintah Kabupaten Tanah Datar	065/411/ORG2016
5.	Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman	374/KEP/BPP/2017
6.	Pemerintah Kabupaten Agam	226 Tahun 2017
7.	Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota	406 Tahun 2017
8.	Pemerintah Kabupaten Pasaman	188.45/239/BUPPAS/2017
9.	Pemerintah Kabupaten Kep. Mentawai	195 Tahun 2017
10.	Pemerintah Kabupaten Dharmasraya	189.1/364/KPTSBUP/2017
11.	Pemerintah Kabupaten Solok Selatan	5 Juni 2017
12.	Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat	188.45/385/BUPPASBAR/2019
13.	Pemerintah Kota Padang	182 Tahun 2019
14.	Pemerintah Kota Solok	188.45-455 Tahun 2017
15.	Pemerintah Kota Sawahlunto	Tidak Teridentifikasi
16.	Pemerintah Kota Padangpanjang	168 Tahun 2019
17.	Pemerintah Kota Bukittinggi	188.45-198 Tahun 2017
18.	Pemerintah Kota Payakumbuh	480.9/578/WKPYK/2017
19.	Pemerintah Kota Pariaman	376/555/2018

*Sumber: Dokumen Biro Organisasi Setda Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa seluruh Kabupaten/ Kota yang ada di Sumatera Barat telah terhubung ke dalam aplikasi LAPOR!. Dalam pelaksanaan menggunakan aplikasi LAPOR!, pemanfaatan aplikasinya diserahkan langsung ke Pemerintahan Kabupaten/ Kota yang ada di Sumatera Barat. Sehingga setiap Pemerintah Daerah mengelola sendiri dan menjalankan Program LAPOR! di daerahnya masing-masing.

<sup>9</sup> Laporan Permintaan informasi peneliti menggunakan aplikasi LAPOR! Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Kota Solok merupakan salah satu daerah di Sumatera Barat yang ikut mengintegrasikan daerahnya kedalam Program Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini. Penerapan Aplikasi LAPOR! oleh Pemerintah Kota Solok merupakan tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N LAPOR!<sup>10</sup>. Dalam surat edaran tersebut berisikan bahwa seluruh provinsi, maupun kota/kabupaten di Indonesia diminta agar menggunakan SP4N LAPOR! didaerahnya masing-masing.

Sebelum adanya Program SP4N LAPOR!, pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Solok hanya dilakukan secara konvensional. Pengelolaan pengaduan secara konvensional seperti melalui kotak saran, melalui surat, maupun dengan pengaduan langsung ke instansi penyelenggara layanan publik di Pemerintah Kota Solok. Namun hal tersebut tidak membuat perubahan dan masyarakat terkadang malas untuk melakukan dengan cara konvensional karena dianggap memerlukan waktu. Sehingga masyarakat enggan untuk melaporkan pengaduannya ke instansi yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Solok. Dengan cara konvensional ini mengakibatkan laporan yang diberikan masyarakat tidak terkoordinasi dengan baik, tidak direspon dan terkadang diabaikan, tidak tuntas karena tidak ada kontrol kebijakannya<sup>11</sup>. Maka dengan begitu pengelolaan pengaduan dengan cara konvensional tidak berjalan efektif.

---

<sup>10</sup> 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!

<sup>11</sup> Dokumen Narasi Presentasi Pengelolaan LAPOR! PEMKO SOLOK dalam Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) 2019

SP4N-LAPOR! di Kota Solok dikenal dengan LAPOR! PEMKO SOLOK dilaksanakan pada tahun 2017 dengan dibentuknya tim pengelola pengaduan melalui 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. Namun hal ini telah diperbaharui 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<sup>12</sup>.

Kota Solok telah berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini penerapan aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK sejalan dengan Misi Pembangunan Daerah yang hendak dicapai dalam RPJPD Kota Solok Tahun 2005-2021 yaitu “Mewujudkan Tata kelola Pemerintahan yang baik” kemudian, juga dari Misi II RPJMD Kota Solok tahun 2016-2021, yaitu “Mewujudkan Penyelenggaraan Tata Pemerintahan yang Baik dan Bersih serta Reformasi Birokrasi”<sup>13</sup>. Dari Misi Kota Solok tersebut dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Solok berkomitmen dan serius dalam hal meningkatkan pelayanan khususnya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Maka untuk mewujudkan hal tersebut salah satunya dengan adanya pelaksanaan Program LAPOR! di Kota Solok.

<sup>12</sup> 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

<sup>13</sup> <https://solokkota.go.id/pemerintahan/> diakses pada 25 Desember 2019

Program LAPOR! PEMKO SOLOK dikelola dan berada dibawah koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sebagai *leading sector* pelaksana pengelola pengaduan layanan publik. Program LAPOR! Kota Solok melibatkan seluruh Perangkat Daerah, Kelurahan, Puskesmas dan BUMD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Solok<sup>14</sup>.

Dalam melaksanakan Program LAPOR!, Pemerintah Kota Solok dinilai baik dan tanggap dalam mengelola pengaduan yang diterima dari masyarakat. Buktinya Pemerintah kota Solok mendapatkan penghargaan pada tahun 2018 dan 2019 yaitu Top 25 dan Top 30 terbaik nasional dalam Penilaian Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi.<sup>15</sup> Untuk melihat penilaian kompetisi oleh KemenpanRB, daerah/instansi yang mendapatkan Top 25 pada tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut:



**Tabel 1.3**

**Daerah/Instansi yang Mendapatkan Top 25 dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018**

No.	Nama Instansi	No.	Nama Instansi
1.	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	14.	Pemerintah Kota Solok
2.	Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan	15.	Pemerintah Kota Medan
3.	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	16.	Pemerintah Kota Banjar Baru
4.	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	17.	Pemerintah Kota Ambon
5.	Badan Pengawas Obat dan Makanan	18.	Pemerintah Kab. Bojonegoro

<sup>14</sup> Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK

<sup>15</sup><https://inforial.tempo.co/info/1002074/kota-solok-masuk-top-30-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik> diakses pada 17 Des 2019 pukul 23.05

6.	BPJS Kesehatan	19.	Pemerintah Kab. Banyuwangi
7.	Pemerintah Kota Semarang	20.	Pemerintah Kab. Bulukumba
8.	Pemerintah Kota Bandung	21.	Pemerintah Kab. Kendal
9.	Pemerintah Kota Malang	22.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan
10.	Pemerintah Kota Banjarmasin	23.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
11.	Pemerintah Kota Cirebon	24.	Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
12.	Pemerintah Kota Sukabumi	25.	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
13.	PT Pos Indonesia (Persero)		

*Sumber: Dokumen Hasil Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018*

Dari Tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan top 25 dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2018. Dalam penghargaan tersebut Pemerintah Kota Solok bersaing tidak hanya dengan Pemerintah Daerah lainnya, namun juga dari Pemerintah Provinsi dan bahkan jajaran Kementerian Republik Indonesia. Pemerintah Kota Solok merupakan satu-satunya daerah di Provinsi Sumatera Barat yang mendapatkan penghargaan tersebut. Penghargaan yang didapatkan Pemerintah Kota Solok karena dinilai cepat tanggap dalam hal merespon pengaduan yang dilakukan masyarakat.

Pada tahun 2019, Pemerintah Kota Solok kembali mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KemenpanRB. Pemerintah Kota Solok masuk dalam penilaian top 30, hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.4 berikut:

**Tabel 1.4**  
**Daerah/Instansi yang Mendapatkan Top 30 dalam Kompetisi Pengelolaan**  
**Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019**

No.	Nama Instansi	No.	Nama Instansi
1.	Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi	15.	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
2.	Kementerian Kesehatan	16.	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 Kepegawana Negara	24.	Pemerintah Kota Manjarmasin
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*

Dari Tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Solok kembali mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pangaduan pelayanan publik tahun 2019. Dalam penghargaan tersebut Pemerintah Kota Solok masuk kedalam Top 30 terbaik dalam pengelolaan pengaduan. Tidak hanya bersaing dengan Pemerintah Daerah lainnya, namun juga Pemerintah Provinsi dan jajaran kementerian lainnya. Kompetisi SP4N merupakan sebuah kompetisi yang

mempertandingkan kualitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dimiliki oleh instansi pemerintah. Adapun tujuan adanya Kompetisi SP4N-LAPOR! ini yaitu bertujuan mencari instansi pemerintah yang memiliki tim yang tanggap dalam melayani pengaduan publik melalui Program LAPOR!

Untuk melaksanakan Program LAPOR! PEMKO SOLOK telah membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola program. Pelaksana ini tergabung kedalam tim yang secara keseluruhan berjumlah 120 orang. Tim tersebut terdiri dari yang masing-masingnya sebagai 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 melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK, Walikota Solok menekankan kepada seluruh pejabat penghubung dan admin untuk segera memberikan respon dalam waktu 1x24 jam atas setiap aduan yang masuk. Sebagai sarana komunikasi dan koordinasi bagi seluruh tim, maka dibentuklah *Group Whatsapp* LAPOR! PEMKO SOLOK yang beranggotakan seluruh tim yang ditugaskan berdasarkan SK Walikota Solok tersebut. Dalam *Group Whatsapp* terlibat langsung Kepala Daerah Walikota, dan Wakil Walikota

yang setiap waktu dapat memberikan arahan langsung kepada tim dalam menindaklanjuti penyelesaian aduan yang masuk<sup>16</sup>.

Jika masyarakat ingin melapor dengan menggunakan LAPOR! PEMKO SOLOK, masyarakat Kota Solok hanya buka *website* maupun bisa dengan *download* aplikasi. Namun jika sebelumnya masyarakat belum pernah mendaftar, maka terlebih dahulu melakukan pendaftaran ketika ingin memberikan laporan mengenai pelayanan publik. Terkait mekanisme melapor, dapat dilihat dari wawancara peneliti sebagai berikut.

“Untuk mekanisme kerja LAPOR! kalau misalnya ada aduan yang masuk dari masyarakat. Maka ada dua cara yaitu *mobile/ website* dan *download* aplikasi. Kalau melaporkannya dengan *download* aplikasi itu akan masuk ke admin pusat yaitu MenPAN baru masuk ke Admin LAPOR (Kota). Dari Kota, laporan tersebut akan manisposisi ke admin OPD (pejabat penghubung). Lalu pejabat penghubung inilah yang akan menyelesaikan laporan dari masyarakat dengan menerjunkan pelaksana teknis untuk meninjau kelapangan.” (Wawancara dengan Seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik Bapak Dedy Masri, M.I. Kom , pada 26 Desember 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut alur atau mekanisme dalam melapor dengan menggunakan aplikasi LAPOR! Kota Solok sudah jelas. Untuk lebih jelasnya alur atau mekanisme dari kerja LAPOR! PEMKO SOLOK dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut<sup>17</sup>:

<sup>16</sup> Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK

<sup>17</sup> *Ibid*

**Gambar 1.2**  
**Alur Proses Pengaduan Melalui LAPOR! PEMKO SOLOK**



*Sumber: Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK*

Dari Gambar 1.2 diatas dapat dilihat bahwa alur pengelolaan pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Solok sudah terkoordinir dengan baik. Aduan dari masyarakat akan masuk ke admin Kota Solok. Kemudian admin Kota Solok akan mendisposisikan laporan masyarakat tersebut ke admin OPD/BUMD, lalu Admin OPD/BUMD memberitahukan kepada pejabat penghubung OPD/BUMD bahwa telah masuk aduan melalui aplikasi LAPOR! agar segera ditindaklanjuti. Pejabat penghubung akan memberitahukan kepada pimpinan/ kepala dinas terkait laporan masyarakat tersebut. Kemudian kalau misalnya ada laporan masyarakat yang memerlukan survei ke lapangan maka OPD/BUMD tersebut akan menurunkan pelaksana teknis untuk segera ke lapangan dan menyelesaikan aduan dari masyarakat.

Koordinasi 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 peghubung 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 Program LAPOR! di Kota Solok dapat dikatakan sudah terkoodinir. Hal ini seperti yang dijelaskan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“... kami selaku admin koordinator Kota Solok, dalam melaksanakan LAPOR! selalu berkoordinasi sesama tim pelaksana. Baik itu dengan Pembina (Bapak Walikota dan Wawako) maupun dengan admin dan pejabat penghubung yang ada di OPD/BUMD. Jika ada laporan yang belum ditindaklanjuti oleh OPD/BUMD, biasanya kami japri langsung ke admin dan pejabat penghubung. Dan jika ada keluhan, maka disampaikan ke dalam group Whatsapp LAPOR PEMKO SOLOK.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Bapak Yon Hasdian, SH, pada 17 Februari 2020).

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa koordinasi dalam melaksanakan program LAPOR! di Kota Solok sudah berjalan dengan baik. Artinya bahwa seluruh tim pengelola program selalu menjalin komunikasi dan koordinasi sesama tim baik itu dilakukan japri langsung ke instansi terkait maupun dengan mendiskusikannya di *Group* Whatsapp LAPOR PEMKO SOLOK jika ada kendala. Sehingga dengan begitu tidak ada laporan/pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan oleh pengelola program LAPOR! Kota Solok.

Selain itu Program LAPOR! sangat mudah digunakan oleh masyarakat Kota Solok. Pengaduan dengan aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK dapat disampaikan melalui SMS ke 1708, *website* yaitu <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-solok>, Twitter @LAPOR1708,

bahkan Facebook yaitu @LAPOR PEMKO SOLOK, maupun dengan *download* aplikasinya yaitu SP4N LAPOR!.

Semenjak tahun 2017 hingga 2019 masyarakat telah melakukan pengaduan dengan menggunakan Program LAPOR! PEMKO SOLOK. Jumlah aduan yang diterima dari tahun 2017-2019 yaitu berjumlah 118 pengaduan. Rincian laporan masyarakat tersebut dapat dilihat pada diagram 1.1, 1.2, 1.3 berikut:

**Diagram 1.1**  
**Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Solok Tahun 2017**



*Sumber: Statistik Laporan oleh Tim Pengelola Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok*

**Diagram 1.2**  
**Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Solok Tahun 2018**



*Sumber: Statistik Laporan oleh Tim Pengelola Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok*

**Diagram 1.3**  
**Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Solok Tahun 2019**



*Sumber: Statistik Laporan oleh Tim Pengelola Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok*

Dari Diagram 1.1, 1.2, 1.3 diatas dapat dilihat bahwa semenjak dilaksanakan Program LAPOR! oleh Pemerintah Kota Solok telah terjadi peningkatan jumlah laporan yang diterima dari masyarakat. Pada tahun 2017 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 6 laporan. Kemudian tahun 2018 laporan yang diterima dari masyarakat berjumlah 37 laporan dan ditahun 2019 juga mengalami peningkatan jumlah laporan yaitu sebanyak 75 laporan. Artinya, masyarakat cukup berpartisipasi dalam hal pengaduan layanan publik di Kota Solok. Dari laporan tersebut didominasi oleh laporan pengaduan, lalu laporan yang bersifat aspirasi dan laporan yang bersifat permintaan informasi.

Kemudian Tim pengelola program LAPOR! Kota Solok, sejak tahun 2017- 2019 telah menyelesaikan pengaduan masyarakat. Artinya semua laporan masyarakat telah ditindaklanjuti dan di proses oleh OPD/BUMD yang bersangkutan. Hal ini dapat dilihat pada diagram 1.4, 1.5, 1.6 berikut:

**Diagram 1.4**

**Status Laporan Terdisposisi Menggunakan Aplikasi LAPOR! Tahun 2017**



*Sumber: Statistik Laporan oleh Tim Pengelola Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok*

**Diagram 1.5**  
**Status Laporan Terdisposisi Menggunakan Aplikasi LAPOR! Tahun 2018**



*Sumber: Statistik Laporan oleh Tim Pengelola Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok*

**Diagram 1.6**  
**Status Laporan Terdisposisi Menggunakan Aplikasi LAPOR! Tahun 2017-2019**



*Sumber: Statistik Laporan oleh Tim Pengelola Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok*

Dari Diagram 1.4, 1.5, 1.6 diatas dapat dilihat bahwa seluruh laporan telah diselesaikan. Laporan masyarakat yang menggunakan LAPOR! telah didisposisikan ke instansi terkait, sehingga tidak ada lagi laporan yang belum ditindaklanjuti/ belum diproses. Maka dari itu seluruh laporan masyarakat mulai dari tahun 2017 hingga 2019 telah ditindaklanjuti oleh pihak pengelola program LAPOR!, dalam hal ini admin koordinator Kota Solok.

Sebagai tahap awal pelaksanaan Program LAPOR!, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok menyelenggarakan sosialisasi terkait program. Sosialisasi ini dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi langsung pertama kali dilakukan kepada tim yang terlibat yaitu Kepala OPD,

Pejabat Penghubung dan juga Admin Penghubung yang dilaksanakan pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 sosialisasi diberikan kepada masyarakat yang dihadiri oleh Tokoh Masyarakat, Ormas, Organisasi Pemuda, LPMK, Ketua RW, dan juga dihadiri oleh Ketua Pemuda Kelurahan se-Kota Solok. Lalu ditahun 2019 juga diselenggarakan sosialisasi sekaligus pelatihan yang diperuntukkan kepada Tim Pengelola Program LAPOR! dalam hal ini Pejabat Peghubung, Admin Penghubung dan bahkan sampai dengan Ketua RT se-Kota Solok.

Melalui sosialisasi langsung diharapkan agar bisa menyamakan persepsi mengenai Program LAPOR! dan cara penggunaannya. Sosialisasi langsung dilakukan dengan mendatangkan narasumber dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPANRB) dan juga dari Kantor Staf Presiden (KSP). Hal ini seperti yang dijelaskan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“... Laporan! di Kota Solok mulai dilaksanakan sejak tahun 2017. Tahun 2017 dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada Tim dahulu, 2018 dilakukan sosialisasi kepada masyarakat turut hadir pula Niniak Mamak, Tokoh Masyarakat, Ketua Pemuda sampai kepada tingkat RW. Tahun 2019 juga dilakukan kembali sosialisasi kepada tim dan RT se Kota Solok. Sosialisasi tatap muka ini kami hadirkan narasumber dari pejabat MenPANRB dan juga KSP. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi melalui penyebaran stiker, banner, pamflet, dll.” (Wawancara dengan Seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik Bapak Dedy Masri, M.I. Kom , pada 26 Desember 2019).

Untuk memperkuat fenomena peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Ketua RT yang pernah menghadiri sosialisasi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“Hari itu ada di undang seluruh RT se-Kota Solok, untuk sosialisasi dan ada pelatihan terkait program Laporan! di Kantor Balaikota

tepatnya di Bapedda Kota Solok” (Wawancara dengan Ketua RT Perumahan Griya Ampang Kualo, Bapak Hendri, pada 29 Agustus 2020)

Berdasarkan wawancara tersebut, pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sebagai *leading sector* Program LAPOR! telah melakukan sosialisasi terkait program. Sosialisasi dilakukan baik itu kepada tim dan juga masyarakat Kota Solok. 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 Program LAPOR! Kota Solok dan juga diharapkan partisipasi masyarakat meningkat dalam menyampaikan pengaduan mereka terkait pelayanan publik.

Pemerintah Kota Solok, dalam melaksanakan LAPOR! berpedoman kepada Standar Operasional Prosedural (SOP) yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Dalam hal ini SOP penyelesaian aduan di Kota Solok disusun dan dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Kepala Seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik. Adapun SOP dari program LAPOR PEMKO SOLOK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.7 berikut<sup>18</sup>:

---

<sup>18</sup> Dokumen Prosedur Penyelesaian Aduan Pada Aplikasi LAPOR-SP4N, Dinas Komonukasi dan Informatika Kota Solok

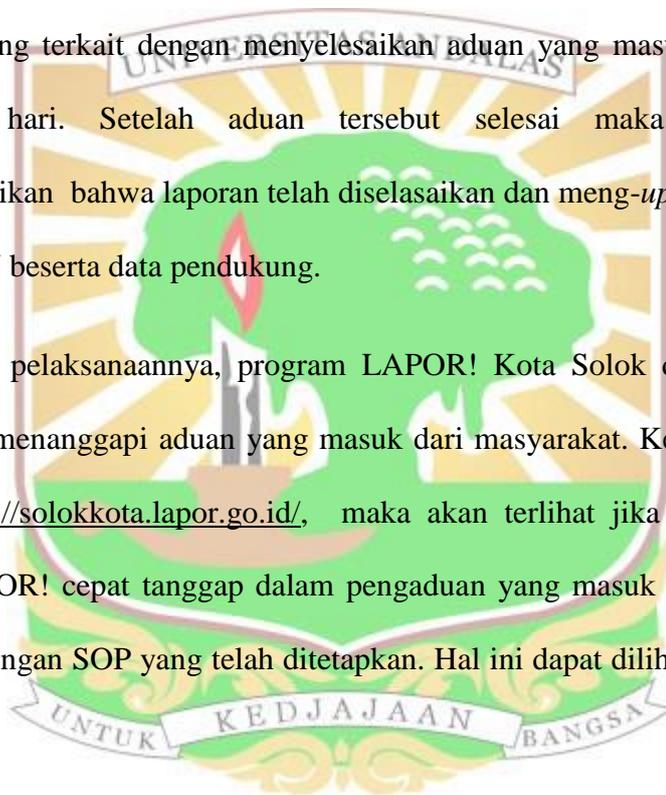
**Tabel 1.5**  
**Prosedur Penyelesaian Aduan pada Aplikasi SP4N-LAPOR!**

NO	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin Kota	Admin OPD	Pejabat penghubung	Kelengkapan	Waktu	output
1.	Menerima disposisi pengaduan dari Admin Pusat melalui aplikasi LAPOR SP4N, melakukan telaah awal, menginformasikan dan mengklarifikasi laporan serta kelengkapan data aduan selanjutnya meneruskan/ mendisposisi pengaduan ke Admin OPD terkait				Uraian pengaduan, identitas dan alamat lengkap pengadu, data pendukung aduan	1 hari	Laporan aduan yang telah dikonfirmasi dan diklarifikasi
2.	Menerima disposisi pengaduan dari Admin Kota melalui aplikasi LAPOR SP4N, melakukan telaah awal, menginformasi dan mengklarifikasi laporan dan meneruskan ke pejabat penghubung				Laporan aduan yang telah dikonfirmasi dan diklarifikasi	1 hari	Laporan aduan yang telah dikonfirmasi dan diklarifikasi
3.	Melakukan koordinasi dengan pejabat berwenang terkait untuk melakukan penyelesaian sesuai dengan aduan yang masuk, selanjutnya hasil/laporan penyelesaian diteruskan ke Admin OPD				Laporan aduan yang telah dikonfirmasi dan diklarifikasi, bukti fisik (foto, video, dokumen, dll)	3 hari	Laporan penyelesaian beserta data pendukung
4.	Menerima laporan penyelesaian sesuai aduan yang masuk dan mengpload ke aplikasi LAPOR SP4N				Laporan penyelesaian beserta data pendukung	1 hari	Laporan penyelesaian pengaduan

*Sumber: Prosedur Penyelesaian Aduan Aplikasi LAPOR SP4N dalam Dokumen Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok*

Dari Tabel 1.5 diatas, terlihat bahwa Standar Operasional Prosedural (SOP) dalam pelaksanaan program LAPOR! PEMKO SOLOK telah terstruktur dengan baik. Dari tabel tersebut laporan yang diterima masyarakat akan masuk melalui admin kota, kemudian admin kota akan mendisposisikan laporan tersebut kepada admin OPD yang bersangkutan dengan kurun waktu satu hari. Lalu, admin OPD akan menginformasikan kepada pejabat penghubung terkait laporan masuk dari masyarakat. Pejabat penghubung akan melakukan koordinasi dengan pejabat yang berwenang terkait dengan menyelesaikan aduan yang masuk dalam kurun waktu tiga hari. Setelah aduan tersebut selesai maka admin OPD mengonfirmasikan bahwa laporan telah diselesaikan dan meng-*upload* ke aplikasi LAPOR SP4N beserta data pendukung.

Dalam pelaksanaannya, program LAPOR! Kota Solok dinilai baik dan cepat dalam menanggapi aduan yang masuk dari masyarakat. Ketika mengakses *website* <http://solokkota.lapor.go.id/>, maka akan terlihat jika tim pengelola program LAPOR! cepat tanggap dalam pengaduan yang masuk dari masyarakat serta sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut<sup>19</sup>:

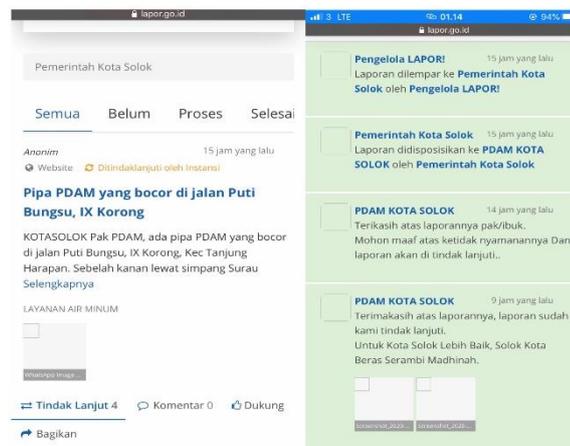


---

<sup>19</sup> <http://solokkota.lapor.go.id/> diakses pada 25 Desember 2019

Gambar 1.3

### Contoh Aduan Masyarakat Terkait Pipa Bocor Dalam Aplikasi LAPOR!



*Sumber: Hasil Temuan Peneliti Dalam Aplikasi LAPOR! Kota Solok*

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa masyarakat memberikan laporannya terkait Pipa PDAM yang bocor. Dihari yang sama pihak pengelola program langsung mendisposisikan laporan tersebut ke PDAM Kota Solok dan ditindaklanjuti oleh pihak PDAM Kota Solok. Hal ini dapat dilihat bahwa Tim Pengelola LAPOR! Kota Solok tanggap dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Dengan begitu pengaduan yang diberikan masyarakat langsung diproses oleh tim dalam waktu kurang dari 1x24 jam.

Kota Solok dinilai baik dan cepat dalam pengelolaan pengaduan juga disampaikan oleh salah satu masyarakat yang pernah menggunakan website LAPOR! Kota Solok. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah seorang masyarakat Kota Solok dalam wawancara peneliti sebagai berikut:

“Lumayan responsif karena saya memberikan laporan pada 20 Januari 2020 dan dibalas/jawab keesokan harinya tanggal 21 Januari 2020. Puas sudah direspon dengan baik” (Wawancara dengan masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LAPOR!, Hasbi Novian pada 15 April 2020)

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat lain yang pernah melakukan pengaduan. Seperti dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“cepat dan responnya bagus, waktu itu saya memberikan pengaduan hari senin, hari selasanya datang tim/ pelaksana teknis untuk mengecek kondisi ke lapangan terkait pengaduan yang saya berikan” (Wawancara dengan masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi LAPOR!, Bapak Hendri pada 29 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas, terlihat bahwa masyarakat puas dengan respon yang diberikan oleh pihak pengelola LAPOR!. Respon baik maupun buruk yang dilakukan oleh pihak pengelola, tentu yang mengetahui dan merasakan masyarakat yang pernah gunakan aplikasi ini, karena masyarakat inilah yang telah memberikan aduannya kepada pihak pengelola LAPOR! Kota Solok.

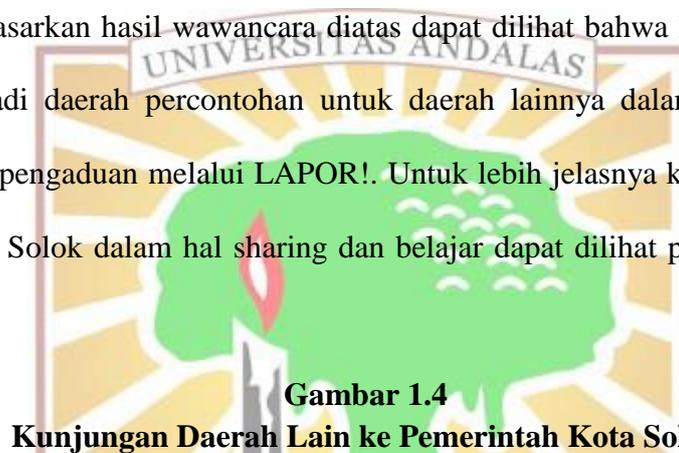
Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan Kota Solok melalui LAPOR! menjadikan Kota Solok sebagai tujuan beberapa daerah lain untuk *sharing* informasi dan belajar mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR!<sup>20</sup>. Hal ini dikarenakan Pemerintah Kota Solok berhasil mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang menjadikan Kota Solok satu-satunya daerah di Sumatera Barat mendapatkan penghargaan tersebut. Hal inilah yang menjadikan daerah lain berkunjung ke Kota Solok untuk belajar dan *sharing* cara penggunaan serta tips dalam melakukan pengelolaan pengaduan

<sup>20</sup> <https://infopublik.solokkota.go.id/pengelolaan-sp4n-lapor-kota-solok-menjadi-rujukan-beberapa-daerah/> diakses pada 26 Agustus 2020

menggunakan LAPOR!. Kunjungan daerah lain tersebut disampaikan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“ Iya memang ada kunjungan daerah lain ke Solok, seperti Prov Sumbar, Kota Pariaman, Kab. Solok, Pasaman, Sawahlunto, Dhamasraya, Muaro Jambi, Batusangkar, Agam. Daerah ini yang langsung datang ke Diskominfo Kota Solok. Kunjungan dalam rangka koordinasi pelaksanaan pengelolaan LAPOR! Pemko Solok. (Wawancara dengan Seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik Bapak Dedy Masri, M.I. Kom , pada 18 Februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Solok menjadi daerah percontohan untuk daerah lainnya dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan melalui LAPOR!. Untuk lebih jelasnya kunjungan daerah lain ke Kota Solok dalam hal sharing dan belajar dapat dilihat pada gambar 1.4 berikut:



**Gambar 1.4**  
**Kunjungan Daerah Lain ke Pemerintah Kota Solok**



*Sumber: Hasil Temuan Peneliti, 2020*

Berdasarkan Gambar 1.4 diatas dapat dilihat bahwa Kota Solok menjadi tujuan beberapa daerah lain untuk sharing informasi mengenai pengelolaan LAPOR!. Hal ini dikarenakan Kota Solok dinilai baik dan cepat dalam merespon pengaduan masyarakat menggunakan LAPOR!.

Dalam pelaksanaan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Solok ada 5(lima) instansi di lingkungan Pemerintah Kota Solok yang penerima aduannya terbanyak. Instansi tersebut ialah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok, Dinas Perhubungan Kota Solok, Dinas Kesehatan Kota Solok, dan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Solok.<sup>21</sup> Untuk melihat jenis pengaduan dan jumlah pengaduan pada 5 (lima) instansi tersebut, maka dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut:

**Tabel 1.6**  
**Jenis Pengaduan Pada 5 (lima) Instansi di Lingkungan**  
**Pemerintah Kota Solok**

Jenis Pengaduan	Tahun				Jumlah
	2017	2018	2019	2020 (3 September)	
<b>Dinas PUPR</b>					
Jalan		5	10	17	<b>32</b>
Penerangan Jalan Umum		1	5	14	<b>20</b>
Irigasi				1	<b>1</b>
Sungai			2		<b>2</b>
Penataan Ruang			2		<b>2</b>
<b>PDAM</b>					
Air Mati		2	4	3	<b>9</b>
Pipa Bocor		1	2	2	<b>5</b>
Rekening		2	2		<b>4</b>
Kualitas Air			1		<b>1</b>
<b>Dinas Perkim</b>					
Pengadaan Pipa Air Bersih				2	<b>2</b>
Drainase Tersumbat			1	3	<b>4</b>
Pengecoran Jalan Pemukiman			2	1	<b>3</b>
Laporan Pemberitahuan Masyarakat untuk ditindaklanjuti			4		<b>4</b>
<b>Dinas Kesehatan</b>					
Pelayanan Puskesmas		2	2		<b>4</b>
Dana Kapitasi		1			<b>1</b>
Infrastruktur Puskesmas				1	<b>1</b>

<sup>21</sup> Dokumen Narasi Presentasi Pengelolaan LAPOR! PEMKO SOLOK dalam Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) 2019

Pembuangan Air Limbah RS				1	<b>1</b>
Permintaan Informasi	1	1	1		<b>3</b>
<b>Dinas Perhubungan</b>					
Perbaikan Traffic Light			1	1	<b>2</b>
Parkir Kendaraan		1	1		<b>2</b>
Permintaan Informasi				1	<b>1</b>

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020*

Berdasarkan Tabel 1.6 diatas dapat dilihat bahwa ada 5 (lima) instansi yang sering diadukan oleh masyarakat di Kota Solok, diantaranya Dinas PUPR, PDAM, Disperkim, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan Kota Solok. Dari instansi tersebut, maka peneliti akan berfokus kepada lima jumlah pengaduan terbanyak. Pengaduan terbanyak tersebut ialah terkait jalan dengan 32 aduan, penerangan jalan umum dengan 20 aduan, air mati dengan 9 aduan, pipa bocor dengan 4 aduan, dan drainase tersumbat dengan 4 aduan. Untuk itu berdasarkan fenomena yang telah peneliti jelaskan maka peneliti ingin membahas mengenai **Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah Bagaimana Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan nantinya mampu memberikan manfaat dan informasi berupa hasil kajian kepada Pemerintah Kota Solok, khususnya dalam Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok

### 1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi manajemen publik terutama tentang Teori Efektivitas. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

