

ANALISIS SP4N LAPOR DI KANTOR BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KARIMUN

ANALYSIS OF SP4N LAPOR IN THE OFFICE OF THE ORGANIZATIONAL SECRETARIAT OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF KARIMUN REGENCY

Riska Sri Zulaikah¹, Edy Akhyary², Okparizan³

^{1,2,3} Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji
Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau

Email: riskasri2740@gmail.com, edy_akhyari@umrah.ac.id,
okparizan11083@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis online SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Data penelitian ini dikumpul dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 indikator pelaksanaan E-Government belum dipenuhi dengan baik oleh Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun yakni Content Development, Competency Building, Connectivity, Citizen Interface dan Capital. Masih perlu adanya perbaikan untuk ke 5 indikator dari pelaksanaan E-Government. Hanya 1 indikator pelaksanaan E-Government yang memenuhi yakni Cyber Laws karena adanya kejelasan perangkat hukum yang mendasari pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Karimun. Dalam pelaksanaan SP4N LAPOR di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun, diharapkan untuk dapat terus meningkatkan pelayanan pengaduan berbasis online serta mendapatkan kepercayaan dari masyarakat agar dapat menggunakan layanan pengaduan ini sehingga menciptakan pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Karimun.

Kata kunci: Pelayanan Publik, *E-Government*, SP4N LAPOR

Abstract: *This study uses a qualitative method to describe the online-based public complaint service SP4N LAPOR (National Public Service Complaint Management System for People's Aspirations and Online Complaints Service). By using 6 indicators of the implementation of E-Government Richardus Eko Indrajit (2005). The research data were collected using observation, interviews and documentation. The data were analyzed using data reduction, data presentation and conclusion drawing and data verification. The results showed that the 5 indicators of the implementation of E-Government had not been fulfilled properly by the Office of the Organization for the Regional Secretariat of Karimun Regency, namely Content Development, Competency Building, Connectivity, Citizen Interface and Capital. There is still a need for improvement for the 5 indicators of the implementation of E-Government. Only 1 indicator of the implementation of E-Government that meets the Cyber Laws because of the clarity of the legal instruments that underlie the implementation of SP4N LAPOR in Karimun Regency. In the implementation of SP4N LAPOR at the Organizational Section of the Regional Secretariat of Karimun Regency, it is expected to continue to improve online-based complaint services and gain trust from the public so that they can use this complaint service so as to create better public services in Karimun Regency.*

Keywords: *Public Service, E-Government, SP4N LAPOR*

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan segera menyelesaikan pengaduan dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah. Segala bentuk kritik atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga merupakan sarana untuk perbaikan pelayanan itu sendiri di masa yang akan datang. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan penanganan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang proses peningkatan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berperan serta dalam memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan akan menjadi standar untuk mengukur kinerja instansi pemerintah. Pemerintah harus cepat tanggap terhadap segala perubahan dan permintaan masyarakat. Hal ini penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara dan dari aspek kepentingan penerima layanan. Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek

kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, tuntas dan terpadu yang digunakan sebagai salah satu wadah untuk berkomunikasi secara terbuka antara pemerintah pusat maupun daerah dengan rakyatnya. Dan selanjutnya sebagai saluran untuk investasi daerah untuk memeriksa kemajuan dan administrasi publik sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. LAPOR dikembangkan oleh kantor staf presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. SP4N LAPOR telah diresmikan menjadi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berdasarkan peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 3 tahun 2015 diganti dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 46 tahun 2020. SP4N LAPOR sudah ada sejak tahun 2013. Dimana layanan ini memiliki tujuan yaitu, penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik, kemudian penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan tujuan terakhir yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N LAPOR telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga dan 493 pemerintah daerah di Indonesia. Jumlah pelapor per januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah

masuk sebanyak 1.389.891. Dengan sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile.

Adanya layanan SP4N LAPOR 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 parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam tata laksana yang baik maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara nasional. SP4N LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Menurut catatan Ombudsman, masih banyak masyarakat yang belum puas dengan sistem pelayanan publik elektronik, apalagi dengan berbagai persyaratan yang telah dibuat. Menurut survei Ombudsman, tidak kurang dari 63,57% masyarakat masih merasa lebih nyaman berpartisipasi dalam layanan mereka secara langsung di ruang layanan daripada menggunakan aplikasi. Padahal, sistem pelayanan elektronik ini dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan. Hasil survei Ombudsman dapat menjadi catatan bagi pemerintah daerah terutama yang dianggap masyarakat lemah dalam pelayanan publik. Pemerintah daerah harus menyadari bahwa peningkatan pelayanan publik justru akan

menguntungkan daerah, terutama dengan tujuan pertumbuhan ekonomi. Dalam 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 dijelaskan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap saluran SP4N LAPOR. Dengan SP4N LAPOR diharapkan masyarakat semakin percaya bahwa layanan pengaduan yang diberikan oleh pemerintah dapat menyelesaikan pengaduannya dengan proses dan prosedur yang sederhana dan tepat sasaran. Oleh karena itu, tujuan untuk mendapatkan kepercayaan publik akan berjalan seiring dengan pemrosesan laporan yang ditargetkan selanjutnya.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Karimun tahun 2021, terdapat 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun dengan jumlah penduduk tahun 2021 mencapai 259.452 jiwa. Banyaknya Kecamatan yang jauh dari pusat Kota, sehingga masyarakat menjadi sulit untuk mengadukan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Karimun. Dibutuhkan sarana yang memadai untuk menyalurkan aspirasi masyarakat di Kabupaten Karimun. Pemerintah Kabupaten Karimun sendiri sudah menjalankan sistem yang sifatnya melayani informasi publik dan menjawab keluhan publik. Dimana masyarakat Kabupaten Karimun bisa melakukan pengaduan melalui website www.karimunkab.lapor.go.id atau sampaikan aspirasi dan pengaduan melalui SMS ke 1708 dengan format SMS : KARIMUN (spasi) isi aduan. Didalam SP4N LAPOR Kabupaten Karimun terdapat 3 klasifikasi laporan yaitu, pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Berdasarkan hasil observasi awal dari Kepala Sub bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana SP4N LAPOR Kabupaten

Karimun bahwa aplikasi SP4N LAPOR sudah ada sejak tahun 2013 namun baru berjalan di Kabupaten Karimun sejak tahun 2019. Di tahun 2020 SP4N LAPOR telah melakukan sosialisasi bersama MENPANRB melalui *video conference* untuk admin organisasi perangkat daerah. Kemudian menurut Keputusan Bupati Karimun Nomor 192 tahun 2021 SP4N LAPOR tentang tim pengelolaan website www.karimunkab.lapor.go.id SP4N LAPOR dibentuklah 3 tim dalam melakukan layanan SP4N di Kabupaten Karimun yaitu, penanggung jawab website, redaktur website dan web admin. Tahun 2021 telah melakukan penyebaran *banner* atau *rolling banner* ke 3 organisasi perangkat daerah dan 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun. Dari kegiatan yang telah dilakukan kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi SP4N LAPOR. Masyarakat belum mengetahui dimana dalam pelayanan publik mereka berhak untuk mengadu keluhannya atau memberikan pendapatnya tentang pelayanan yang diterima dan berhak memperoleh informasi tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kurangnya sosialisasi dari pihak SP4N LAPOR Kabupaten Karimun kepada masyarakat untuk memberikan edukasi tentang cara penggunaan SP4N LAPOR menyebabkan masyarakat belum terbuka dan terbentuk wawasan terkait aplikasi SP4N LAPOR tersebut. Kemudian adanya permasalahan akses website SP4N LAPOR Kabupaten Karimun yang belum berfungsi dengan baik karena masih sulit diakses oleh masyarakat. Website SP4N LAPOR yang tersedia masih belum bisa berjalan dengan baik. Hal ini menjadi tidak efektif dan efisien mengingat pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan pemerintah Kabupaten Karimun dalam melaksanakan dalam melaksanakan

pelayanan serta bertujuan memperbaiki kekurangan pelayanan yang sudah dilaksanakan. Dengan demikian, masyarakat memiliki hak menggunakan media layanan jika kinerja pemerintah tidak sesuai harapan. Dimana hal tersebut nantinya akan menjadi bahan acuan evaluasi Pemerintah Kabupaten Karimun dalam memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan untuk menjadi lebih baik lagi. Serta dengan adanya SP4N LAPOR tersebut dapat menyelaraskan pemahaman dan kerjasama antara pihak pemerintah dengan masyarakat dan juga hubungan komunikasi yang terjadi dapat memperdekat jarak antara pemerintah dan masyarakat yang nantinya dapat menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun”.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini akan menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau lisan orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian yang menggunakan teknik penjelasan yang menggarisbawahi upaya para peneliti untuk mengetahui gejala dan variasi yang berbeda, baik secara topografi dan sosial serta jenis unik dari gejala tersebut. Sebuah penelitian dimulai dengan diketahui suatu masalah, menentukan data apa yang dibutuhkan dan kemudian menentukan cara pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian keseluruhan data dikerjakan dan diambil kesimpulan dari proses penelitian yang telah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. *E-Government* adalah suatu usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu, visi yang dicanangkan harus pula mencerminkan visi bersama dari para stakeholder yang ada, Seperti :

- a. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani pelanggannya;
- b. Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis dan lain sebagainya.

Kabupaten Karimun merupakan salah satu kabupaten yang mengimplementasikan aplikasi SP4N LAPOR sejak tahun 2019 sampai 2022 dan sudah berjalan selama 3 tahun. SP4N LAPOR adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. SP4N LAPOR dikelola dan dikembangkan oleh Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden dan

Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Masyarakat Kabupaten Karimun dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya melalui SMS ke 1708 dengan format SMS : KARIMUN (spasi) isi aduan. Atau juga bisa melalui website www.karimunkab.lapor.go.id.

Untuk mengetahui pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di kantor bagian organisasi sekretariat daerah kabupaten karimun, peneliti menggunakan indikator pelaksanaan sistem *E-Government* dari Richardus Eko Indrajit (2005) yaitu *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interface* dan *Capital*. Adapun hasil penelitian peneliti sebagai berikut :

1. *Content Development*

Pengembangan aplikasi yang dimaksud pada pelaksanaan SP4N LAPOR di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun adalah berkaitan dengan tampilan aplikasi, isi konten, serta penggunaan bahasa pemrograman dari aplikasi SP4N LAPOR. Menurut peneliti pengembangan aplikasi pada kantor bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Karimun sudah sesuai standar operasional prosedur SPAN LAPOR. Dimana pengembangan aplikasi SP4N LAPOR juga didukung oleh Kantor Staf Presiden (KSP) yang bertugas sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem SP4N LAPOR serta Kantor Staf Presiden bertanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengelola laporan pengaduan melalui sistem SP4N LAPOR sebelum sepenuhnya dialih tugaskan kepada Kemenpan RB;
2. Memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N LAPOR

- serta melakukan pengembangan aplikasi yang dianggap perlu dalam mengakomodasi jenis laporan, pengaduan secara langsung maupun tidak langsung serta ketentuan lainnya dalam pengelolaan pengaduan;
3. Memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi SP4N LAPOR;
 4. Memberikan dukungan fasilitas untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun ke dalam SP4N LAPOR atas permintaan penyelenggara layanan;
 5. Menyediakan modul panduan dan menyelenggarakan pelatihan tentang sistem SP4N LAPOR;
 6. Menggunakan data SP4N LAPOR untuk menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian pembangunan.

Gambar 1 Alur Kerja SP4N LAPOR



Sumber : www.lapor.go.id

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa pelaksanaan pengembangan aplikasi SP4N LAPOR merupakan upaya perbaikan, penyempurnaan dan pemantapan SP4N LAPOR sebagai kanal nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Pengembangan aplikasi sudah dilakukan peningkatan secara versi dari Kemenpan RB. Kemudian sesuai dengan 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

dijelaskan bahwa pengembangan aplikasi SP4N LAPOR sudah dilakukan peningkatan dari versi 2.0 ke versi 3.0. Pengembangan aplikasi tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana Kemenpan RB telah mencoba mengembangkan sistem informasi pelayanan publik yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, gambar atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.

Sesuai dengan yang tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 pasal 11 ayat 1 mengenai penyelesaian pengaduan bahwa penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan dilaksanakan secara cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudian SP4N LAPOR juga dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis manapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. SP4N LAPOR bertujuan agar:

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;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun, masih terdapat adanya kendala ataupun permasalahan yang dihadapi yakni terjadinya *maintenance*. Sesuai apa yang disampaikan oleh Bapak Gunawan selaku Pengadministrasian Perencanaan dan Program atau sebagai Web Admin bahwa pada awal tahun dan akhir

tahun sistem aplikasi ini terjadi *maintenance*. Dimana *maintenance* adalah suatu proses pemeliharaan ataupun pemeliharaan pada suatu sistem.

2. *Competency Building*

Dalam hal ini berkaitan dengan suatu kegiatan yang berguna untuk meningkatkan kompetensi ataupun kapasitas sumber daya manusia agar menjadi sumber daya yang berkualitas baik dari berbagai bidang seperti, pengetahuan, keterampilan bekerja dan peningkatan profesionalisme yang tinggi dalam bekerja serta bisa meningkatkan kemampuan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi di berbagai lini pemerintahan secara baik. Adapun yang menjadi tujuan dari pelatihan dan pengembangan SDM yaitu:

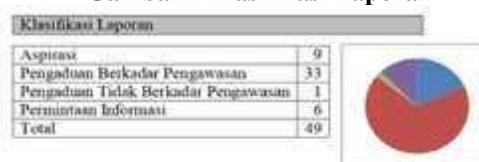
1. Memperbaiki kinerja SDM yang bekerja secara tidak memuaskan
2. Membarukan keahlian para SDM agar sejalan dengan kemajuan teknologi
3. Dapat membantu dalam menyelesaikan masalah operasional
4. Mengorientasikan SDM terhadap organisasi agar bekerja secara benar.

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM sudah dilakukan namun belum maksimal. Pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM yang bertanggungjawab dalam hal ini adalah Kemenpan RB. Kemenpan RB sebagai koordinator SP4N LAPOR bertanggung jawab sebagai berikut:

1. Mempersiapkan kerangka kebijakan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan SP4N LAPOR;
2. Melakukan sosialisasi yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan SP4N LAPOR;

3. Melakukan pembinaan terkait pelaksanaan mekanisme dan prosedur SP4N LAPOR secara berjenjang penguatan kapasitas pengelolaan pengaduan, integrasi serta pembangunan sistem informasi pelayanan publik di tiap kementerian/lembaga dan daerah;
4. Mengelola laporan pengaduan melalui sistem SP4N LAPOR yang dialihtugaskan secara bertahap dari kantor staf presiden;
5. Melakukan pengawasan atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan dari setiap penyelenggara pelayanan publik melalui SP4N LAPOR.

Gambar 2 Klasifikasi Laporan



Daerah Kabupaten Karimun

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa lamanya proses tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh instansi terkait terhadap aduan dari masyarakat menjadi kendala. Hal ini akan membuat masyarakat menjadi malas untuk menggunakan aplikasi SP4N LAPOR karena prosesnya yang lama ditangani. Dalam penyelesaian laporan pengaduan, tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian yakni:

- a. 60 hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
- b. 14 hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan;
- c. 5 hari untuk permintaan informasi dan keluhan.

3. *Connectivity*

Dalam hal ini bentuk konektivitas yang dimaksud dalam pelaksanaan SP4N LAPOR di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun yaitu dari segi fasilitas yang tersedia pada kantor tersebut. Yang mana fasilitas tersebut merujuk pada sarana dan prasarana atau perlengkapan ataupun alat-alat yang disediakan pemerintah untuk menjalankan kegiatan pelayanan publik dan dapat digunakan untuk kepentingan bersama.

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa infrastruktur yang dimiliki Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun belum maksimal. Karena penyediaan infrastruktur yang memadai sangat berpengaruh dan menunjang serta untuk memudahkan pelaksanaan pelayanan *E-government* kedepannya.

4. *Cyber Laws*

Perlunya perangkat hukum yang kuat sebelum *E-Government* dilaksanakan. Landasan hukum yang kuat diperlukan karena akan berhubungan dengan informasi, baik negara maupun masyarakat. Landasan hukum akan memberikan pijakan bagi semua pihak yang akan terlibat dalam pelaksanaan *E-Government*. Dengan itu masyarakat akan memberikan kepercayaan yang besar kepada pemerintah, karena tanpa partisipasi luas dari masyarakat maka tujuan *E-Government* akan sulit tercapai.

Berdasarkan hasil analisis peneliti terdapat berbagai kerangka hukum dan kebijakan dalam pelaksanaan SP4N LAPOR adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

5. *Citizen Interface*

Pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal askes dalam proses pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi layanan pengaduan SP4N LAPOR yakni menyangkut pelayanan yang lebih mudah dan berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pemerintah. Pemerintah membangun hubungan baik dengan masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas dan layanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kemudian melakukan komunikasi dengan masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tentang layanan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan usulan ataupun perbaikan terhadap layanan yang selama ini diberikan. Pada Pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal askes di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun dilihat pada respon masyarakat tentang aplikasi SP4N LAPOR baik itu keluhan

tentang penggunaan maupun dari segi sosialisasi dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa dalam pelaksanaan SP4N LAPOR pada Pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal askes , kantor bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Karimun sendiri belum melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat secara langsung dikarenakan kondisi masih dalam keadaan covid. Dan juga tidak adanya akses media lain seperti instagram, twitter, facebook dan sosial media lainnya untuk mendukung akses dari aplikasi SP4N LAPOR ini.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa masih kurangnya informasi dan sosialisasi dari kantor bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Karimun kepada masyarakat untuk mengetahui lebih dalam aplikasi layanan pengaduan berbasis online ini dan pentingnya penggunaan SP4N LAPOR sehingga masyarakat paham dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR. Kemudian rata-rata masyarakat hanya sekedar mengetahui aplikasi SP4N LAPOR dari mulut ke mulut saja tanpa tahu cara penggunaan dari aplikasi SP4N LAPOR ini.

6. *Capital*

Permodalan dalam pelaksanaan SP4N LAPOR di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun adalah berkaitan dengan biaya yang dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan pada aplikasi SP4N LAPOR. Yang dimaksud disini untuk Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun adalah ketersediaan anggaran dalam pelaksanaan program aplikasi SP4N LAPOR. Dimana anggaran tersebut harus dapat membantu memenuhi kewajiban Kantor bagian organisasi dalam memberikan

informasi kepada masyarakat Kabupaten Karimun.

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa anggaran yang dimiliki oleh Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun dinilai masih belum mencukupi karena masih ada sarana dan prasarana yang harus diperbaiki dan dibutuhkan anggaran yang lebih agar pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih prima. Namun, sesuai dengan Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 bahwa segala biaya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karimun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diperoleh sebuah kesimpulan dari analisis SP4N LAPOR di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun bahwa dalam pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Karimun dari 6 indikator pelaksanaan *E-Government* hanya 1 indikator yakni *Cyber Laws* yang terpenuhi dengan baik dikarenakan adanya kejelasan dari perangkat hukum yang mendasari pelaksanaan SP4N LAPOR di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun. Sementara 5 indikator lainnya masih belum terpenuhi secara baik yakni *Content Development, Competency Building, Connectivity, Citizen Interface* dan *Capital*. Masih perlu adanya perbaikan dari segala aspek bidang pelaksanaan agar pelaksanaan pengaduan masyarakat kedepannya dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan kepercayaan masyarakat terkait aplikasi pengaduan online SP4N LAPOR ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Indonesia: ALFABETA.

- AlFatta, H. (2007). *Analisis & Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Amirin, T. M. (2003). *Pokok-Pokok Teori Sistem*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Darmawan, D. D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fuad, Anis dan Sapto Nugroho, K. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indarjit, Richardus Eko dkk. (2005). *E-Government In Action*. Andi. Yogyakarta.
- Kristanto, A. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan aplikasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kumorotomo, Wahyudi dan Agus Margono, S. (2004). *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Simarmata, J. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, M. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Turban, E., R. Kelly Rainer, J., & Potter, R. E. (2006). *Introduction To Technology Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Jurnal :**
- Apdhi Yohanitas, W. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 103–115.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66–77.
- Dovvi. (2020). Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pontianak. *Development, Journal of Public Administration and Sociology Ofv*.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAPI)*, 2(2), 26–33. Retrieved from <http://jmiap.ppj.unp.ac.id>
- Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i1.611>
- Kurniawan, M. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 1–105.
- Liliana, L. (2020). Yuk Lapor : Sistem Informasi Pengaduan Keluhan Masyarakat Berbasis Aplikasi Mobile Untuk Inovasi Teknologi Pembangunan Berkelanjutan. *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 3(2), 1–8.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020).

Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.

Mursalim, S. W. I. A. (J.). (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 1–17.

Oktavia, U. (2015). Analisis Dan Pengelompokan Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Sistem Lapor.Go.Id Dengan Algoritma K-Means Periode 2013-2015. *Jurnal Informatika Dan Bisnis*, 1–17.

Prasetya, D. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(6), 1151–1158.

Rachmawati, D. (2016). Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 245–254.

Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 22–34.

Rohmatun, S., Widiastuti, I., & Khosyi'in, M. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Jepara Berbasis Web. *TRANSISTOR Elektro Dan Informatika*, 2(2), 111–123.

Yoki Firmansyah, Maulana, R., & Fatim, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah , Pontianak Utara). *Jurnal Cendikia*,

XIX(April), 397–404.

Berita online :

Ombudsman.go.id (2020, 05 Maret). Benahi Pelayanan Publik. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/news/r/benahi-pelayanan-publik>

Ombudsman.go.id (2021, 03 Februari). Prospek SP4N LAPOR Dalam mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas. Diakses dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--prospek-sp4n-lapor-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik-berkualitas>