

Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR

Affif Syarifudin Yahya¹, Setiyono²

¹ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; afifsyarifudinyahya@ipdn.ac.id

² Pemerintah Kabupaten Sukabumi; 28.0578@praja.ipdn.ac.id

*Correspondence: afifsyarifudinyahya@ipdn.ac.id; Jl. Ampera Raya No.1, DKI Jakarta Kode Pos 12560, Indonesia

Received: 07-04-2022; Accepted: 26-04-2022; Published: 29-04-2022

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR dengan menggunakan teori efektivitas menurut (Martini, 1987) yang diukur melalui tiga pendekatan yaitu: pendekatan sumber, pendekatan proses, pendekatan sasaran. Desain penelitian menggunakan desain kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling kepada 11 orang, meliputi: Kepala Dinas, Kepala Bidang Layanan Informasi, Kepala Bidang Komunikasi Publik, Kepala Subbagian Perencanaan dan Evaluasi, Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, Dinas yang terintegrasi dengan Aplikasi SP4N-LAPOR, 2 orang Staf Layanan Informasi Publik, dan 3 orang Pengguna Aplikasi. Teknik penentuan validitas keabsahan data dilaksanakan melalui strategi triangulasi sumber sedangkan Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari masih dibutuhkannya adaptasi untuk meningkatkan jumlah *input* ke dalam aplikasi, belum ada kejelasan standar kategorisasi laporan, dan perlunya penambahan waktu sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Aplikasi SP4N-LAPOR; Efektivitas; Pelayanan Publik; Pengaduan Masyarakat

Abstract: This research aims to analyze the effectiveness of public service through the SP4N-LAPOR application complaint management system using theory of effectiveness according to (Martini, 1987) which is measured through three approaches, namely: source approach, process approach, and target approach. Research design using qualitative. Data collection techniques were carried out through documentation study, interviewes, and observation. Informants were conducted through purposive sampling technique to 11 people, including: Head of information Communication and Encryption, Head of Division Information Service, Head of Division Public Communication, Head of Subdivision Planning and Evaluation, Head of Section Public Information, Local government organization that is integrated with SP4N-LAPOR, 2 staff public information service, and 3 application users. The technique of determining the validity of the data is carried out through source triangulation, while the data analysis technique is carried out by reduction, display, and drawing conclusions. The result show that the public service complaint manajemen system through the SP4N-LAPOR application has not been running effectively. This can be seen from the need for adaptation to increase the number of inputs into the application, there is no clear standard for categorizing reports, and the need for additional cosialization time to the community.

Keywords: SP4N-LAPOR Application; Effectiveness; Public Service; Public Complaint

1. Pendahuluan

Pemerintah senantiasa melaksanakan pembangunan nasional agar setiap warga negara terpenuhi kehidupan minimalnya (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indoensia Tahun 1945). Pembangunan merupakan perubahan tingkat kesejahteraan yang terukur berdasarkan dimensi sosial, politik atau hukum (Wrihatnolo dan Nugroho, 2006). Untuk memenuhi kebutuhan warga negara, Pemerintah melaksanakan berbagai pelayanan publik (Sagita, 2018). Pelayanan publik dapat berbentuk barang, jasa atau layanan administrasi (Hasanah, 2016).

Adapun tujuan akhir yang diharapkan atas pelaksanaan pelayanan publik adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat (Suwandi dan Yahya, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan. Perbaikan pelayanan publik yang merupakan salah satu fokus reformasi birokrasi belum memberikan hasil nyata yang dirasakan oleh masyarakat (Rukayat, 2017). Berbagai permasalahan pelayanan publik yang masih ditemukan antara lain pelayanan perizinan masih berbelit-belit dan proses kerja yang masih lambat (Marini, 2019), kinerja birokrasi yang masih rendah (Faedlulloh, 2020), budaya korupsi yang masih terjadi dan ketidaksiapan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi (Yasa et al., 2021), serta orientasi birokrasi yang masih berorientasi peraturan perundang-undangan dibandingkan substansi (Romli, 2008). Terhadap kondisi tersebut, perlu dilakukan perbaikan secara struktural penyelenggaraan pemerintahan (Adlin, 2018).

Kemajuan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Karno dkk, 2020). Pemerintah telah menetapkan kebijakan agar penyampaian pengaduan dilakukan secara *online* (Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013) dan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015). Pembentukan sistem pengelolaan pengaduan adalah untuk merealisasikan kebijakan “*no. wrong door policy*” yang menjamin setiap pengaduan ditangani secara cepat oleh instansi yang berwenang.

Keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017). Pelayanan yang diberikan adalah implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh sebab itu, aparatur memiliki kedudukan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi indikator kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Rendahnya pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah sudah menjadi rahasia umum. Berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi menunjukkan kualitas pelayanan publik baru instansi daerah baru mencapai skor 6.69 dari skala 10. Pada skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dari pelayanan publik, misalnya tidak terjadi penyuaipan, *standar operasional procedure* (SOP) yang jelas, informasi yang

terbuka, pemberian pelayanan yang adil, serta kecepatan dan kemudahan pengaduan (Direktorat Aparatur Negara, 2011). Hal ini diperkuat dengan penelitian oleh (Rusmiwari, 2011) tentang sikap apatisme masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dari sikap apatisme masyarakat menunjukkan mayoritas apatis dengan nilai rata-rata 3,54 atau 69%. Di sisi lain, pelayanan yang diberikan juga masih tergolong lamban, dan masih ditemukan adanya pungutan liar. Sebanyak 59,1% responden mengatakan bahwa pelayanan lamban, sebanyak 18,2% pelayanan birokrasi sudah tepat waktu, dan sebanyak 22,7% masih terdapat pelayanan birokrasi dengan pungutan liar di masyarakat. Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa pelayanan birokrasi di Kota Malang masih tergolong rendah.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan sarana pengaduan untuk memberikan pelayanan yang adil bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, inovasi sektor publik sangat dibutuhkan agar pelayanan semakin murah dan mudah. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau yang biasa disebut *e-government*. Pelaksanaan inovasi ini dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi sesuai kebutuhan organisasi. *E-government* merupakan suatu inovasi dari pemerintah yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan. Berdasarkan Instruksi Presiden (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, 2003) bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan publik dengan menjunjung tinggi akuntabilitas, dapat dijangkau secara aktif dan mendengarkan aspirasi masyarakat serta adanya fasilitas dalam merumuskan suatu kebijakan.

Penanganan pengaduan oleh Pemerintah pada prinsipnya dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat yang akan menyampaikan keluhannya. Oleh karena itu perlu pengembangan pelayanan berbasis elektronik (*e-government*) contohnya melalui penyediaan layanan *hotline*, *website*, serta aplikasi. Akan tetapi dalam menguatkan komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan maka Pemerintah telah menyediakan berbagai kerangka kebijakan dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan yang diselenggarakan oleh kementerian/lembaga dan daerah. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik (Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013). Kebijakan ini kemudian ditindaklanjuti dengan kebijakan pedoman penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik nasional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional).

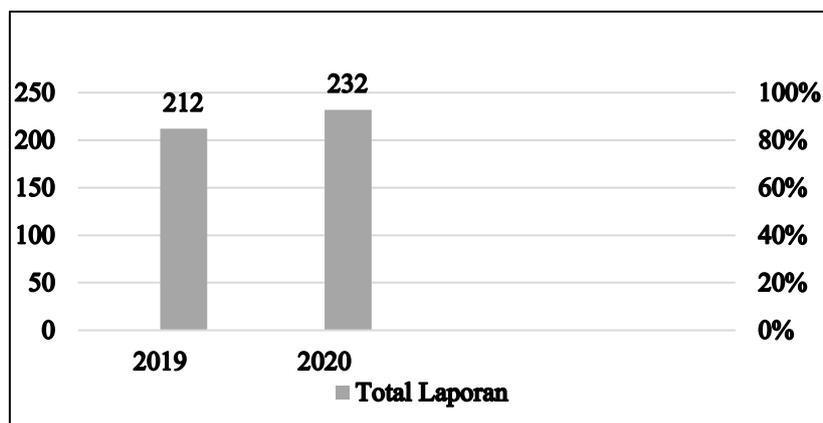
Pemerintah telah menetapkan *road map* pengembangan pengelolaan pengaduan secara nasional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 2020) yang menjadikan SP4N-LAPOR sebagai sistem yang dibentuk untuk mendorong konsep “*no wrong door policy*”. Sistem pengelolaan pengaduan ini merupakan sarana penampung aspirasi masyarakat berbasis media sosial yang mengikutsertakan masyarakat secara langsung dan bersifat dua arah. Dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi, Ombudsman, Kantor Staff Presiden, serta dioperasikan oleh 34 kementerian, 100 lembaga negara, serta 523 pemerintah daerah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan antara lain oleh (Sitoresmi, 2013) yang membahas mengenai efektivitas LAPOR! pada Unit Kerja Presiden dengan pendekatan efektivitas sistem informasi untuk mengukur seberapa efektifnya LAPOR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi LAPOR! adalah efektif, dari lima dimensi yang ada, tiga dimensi diantaranya menunjukkan skala efektif yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna, sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil cukup efektif. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Setianingrum, 2016) tentang responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan kasus UPIK di Yogyakarta yang menunjukkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap tindaklanjut keluhan masyarakat sangat lemah. Penelitian juga dilakukan oleh (Irawan, 2018) yang meneliti tentang transparansi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menunjukkan bahwa transparansi belum dilaksanakan secara maksimal, prosedur pelayanan kurang jelas, dan tidak lengkapnya pembentukan bidang khusus pengaduan. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terjadi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Hal yang membedakan dengan penelitian ini adalah apakah setelah ditetapkannya pengaduan secara nasional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 2020) melalui Aplikasi SP4N-LAPOR dapat meningkatkan kualitas pengaduan pelayanan publik.

Kabupaten Sukabumi pada tanggal 31 Desember 2018 lalu mengadakan *launching* program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sebagai wujud dari pencanangan gerakan inovasi pelayanan publik daerah. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan visi dan misi dengan fokus pencapaian misi “Mewujudkan Tata Kelola yang

bersih dan profesional” (RPJMD Kabupaten Sukabumi, 2016-2021). Pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR dalam mekanisme pengelolaan pelayanan dipandang memenuhi kriteria untuk memenuhi kebutuhan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi melalui proses administrasinya. Sehingga Pemerintah Kabupaten Sukabumi membuat suatu kebijakan sejalan dengan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi yaitu penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai alternatif cara masyarakat dalam mengemukakan pengaduan ((Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2018). Hal yang melatarbelakangi penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan di Kabupaten Sukabumi karena selama ini belum ada instrumen pengaduan pelayanan yang efektif karena luas wilayah yang sangat besar dan lokasinya cukup jauh dari jangkauan masyarakat.

Aplikasi SP4N-LAPOR merupakan inovasi pelayanan publik yang bergerak pada bidang *government to citizens* (G2C) yang berarti portofolio teknologi informasi yang bermanfaat guna dalam membangun dan menerapkan kondisi pemerintahan dalam memperbaiki hubungan antara masyarakat dengan pemerintah serta menjamin kemudahan secara interaktif mengenai pengaduan kepada masyarakat dalam menyampaikan masalah atau keluhan serta proses pembangunan dan pelayanan publik yang ada di kabupaten sukabumi. Penerapan aplikasi laporan pengaduan di Kabupaten Sukabumi masih terdapat beberapa hambatan dalam proses penerapannya. Hal ini berdasarkan data rekapitulasi jumlah pengaduan dari tahun 2019-2020 sebagaimana dalam gambar 1:

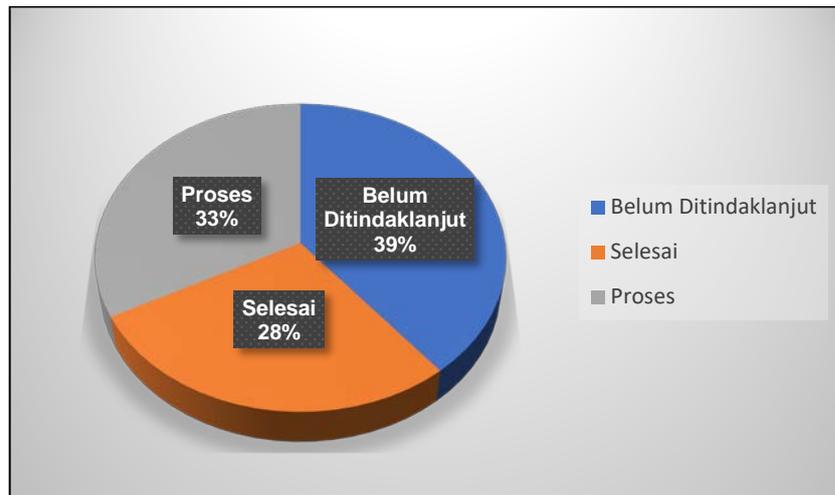


Sumber: Pemerintah Kabupaten Sukabumi, 2021

Gambar 1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan 2019 – 2020

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa aplikasi laporan pengaduan terjadi kenaikan meskipun kurang signifikan, karena jumlah laporan yang masuk pada tahun 2019 sebanyak 212 laporan sedangkan pada tahun 2020 terjadi peningkatan yaitu 232 laporan, jadi selisih

kenaikan laporan hanya ada peningkatan 10 laporan. Meskipun demikian, sebagai besar laporan yang masuk belum ditindaklanjuti, sebagaimana dalam gambar 2 berikut:



Sumber: Pemerintah Kabupaten Sukabumi, 2021

Gambar 2. Persentase Kriteria Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2020

Pada Gambar 2. menunjukkan bahwa terdapat 39 % laporan yang belum ditindaklanjuti dan 33% laporan masih dalam proses penanganan. Kondisi ini didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian pada tanggal 2 Desember 2020 pukul 09.00 WIB yang menjelaskan bahwa masih ditemukan permasalahan penindaklanjutan laporan pengaduan karena belum adanya kebijakan pengenaan sanksi kepada perangkat daerah yang tidak menindaklanjuti laporan pengaduan dari pengguna aplikasi. Berbagai permasalahan tersebut harus dicarikan solusi agar program prioritas ini dapat dilaksanakan secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan publik dengan membandingkan penelitian terdahulu maka terdapat beberapa hal yang menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya lokasinya pada tingkat pemerintah pusat (Unit Kerja Presiden) sedangkan dengan pada penelitian ini lokasinya pada tingkat daerah (Pemerintah Kabupaten Sukabumi). Fokus penelitian juga berbeda, penelitian sebelumnya difokuskan pada responsivitas (Setianingrum, 2016) dan transparansi (Irawan, 2018) sedangkan penelitian ini difokuskan pada tingkat efektivitas.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR pada Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif karena perlu mengeksplorasi dan memahami makna dan fenomena berbagai perilaku orang sebagai sumber permasalahan sosial (Creswell, 2016) (Bungin, 2017). Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling kepada 11 orang yang mengetahui dan melaksanakan langsung Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sumber informasi (Sugiyono, 2017), meliputi: Kepala Dinas, Kepala Bidang Layanan Informasi, Kepala Bidang Komunikasi Publik, Kepala Subbagian Perencanaan dan Evaluasi, Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, Dinas yang terintegrasi dengan Aplikasi SP4N-LAPOR, Staf Layanan Informasi Publik, dan Pengguna Aplikasi. Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui studi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Studi dokumentasi dimaksudkan untuk mencari informasi tertulis yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian (Arikunto, 2007) yang dilaksanakan dengan menelaah konsep dan teori yang berkaitan dengan efektivitas dan pelayanan publik. Teknik wawancara merupakan teknik mengumpulkan informasi melalui interaksi tanya jawab (Kumar, 2008) yang dilaksanakan kepada stakeholder terkait. Sedangkan observasi dilaksanakan dengan pengamatan langsung untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian (Kumar, 2011).

Untuk mengetahui efektivitas sistem pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR menggunakan pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran sebagaimana yang dijelaskan oleh (Martini, 1987). Pendekatan sumber mencakup: kemampuan memanfaatkan lingkungan, kemampuan bereaksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan, dan kemampuan memelihara kegiatan operasional. Pendekatan proses mencakup: prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat dan loyalitas kerja. Pendekatan sasaran mencakup: stabilitas, fleksibilitas, efisien, dan produktivitas.

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan uji validitas keabsahan data untuk mengetahui keakuratan data (Creswell, 2016). Teknik penentuan validitas keabsahan data dilaksanakan melalui strategi triangulasi sumber data sebagaimana yang dikemukakan oleh Creswell (2016). Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi penarikan kesimpulan sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017). Kegiatan dimulai dengan pemilihan dan meringkas data/informasi, kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi, tabel maupun hubungan variabel penelitian, dan terakhir penarikan kesimpulan berdasarkan bukti kuat yang valid dan konsisten.

3. Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR menggunakan teori efektivitas dari (Martini, 1987) bahwa dalam mengukur kriteria efektivitas dari aplikasi dengan melalui tiga pendekatan yaitu: pendekatan sumber, pendekatan proses, pendekatan sasaran. Ketiga pendekatan tersebut diuraikan sebagai berikut:

A. Pendekatan Sumber

Pengukuran efektivitas dalam pendekatan sumber ditentukan berdasarkan tingkat keberhasilan pemanfaatan sumber-sumber yang dibutuhkan yang bersifat langka dan nilainya tinggi. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pendekatan sumber mencakup 3 (tiga) hal yaitu: kemampuan dalam memanfaatkan potensi di masyarakat, kemampuan untuk bereaksi terhadap potensi yang ada di masyarakat, dan kemampuan memelihara kegiatan organisasi dalam mendapatkan input.

Pertama, kemampuan dalam memanfaatkan potensi di masyarakat. Suatu organisasi membutuhkan strategi dalam memaksimalkan perencanaan untuk mewujudkan tujuan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini mengukur sejauh mana kapasitas yang dimiliki dapat meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi laporan pengaduan dengan memanfaatkan berbagai pihak untuk mendapatkan sasaran yang dituju, yaitu individu atau kelompok yang mempunyai potensi besar untuk mempengaruhi masyarakat agar mengikutinya. Untuk kerjasama selanjutnya belum ada perkembangan terkait kelompok mana yang bisa dilakukan kerja sama. Hal ini dikarenakan penyelenggaraan masih baru diterapkan sehingga pihak penyelenggara memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan sistem ini. Adanya bentuk kerjasama dengan berbagai kelompok pada dasarnya akan memberikan pengaruh positif khususnya terhadap peningkatan partisipasi masyarakat. Dalam hal ini, semakin banyak kelompok yang mau bekerjasama, maka semakin kuat dorongan terhadap penyelenggaraan aplikasi ini. Setelah dilaksanakan kerja sama menunjukkan adanya peningkatan dimana terjadi penambahan satu kelompok yang mau bekerjasama, sehingga yang awalnya hanya satu kelompok menjadi dua kelompok masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam memanfaatkan potensi yang berada di lingkungan masyarakat belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih sedikitnya jumlah kerja sama yang dilakukan oleh penyelenggara dalam melakukan kerja sama, yaitu hanya ada dua kelompok yang mau bekerjasama. Hal ini sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah kelompok masyarakat yang berada di Kabupaten Sukabumi yaitu sebanyak 590 komunitas.

Kedua, kemampuan untuk bereaksi terhadap potensi yang ada di masyarakat. Laporan pengaduan masyarakat yang masuk kedalam aplikasi SP4N-LAPOR selanjutnya ditanggapi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang selanjutnya untuk segera dituntaskan oleh perangkat daerah terkait. Bereaksi dengan lingkungan disini maksudnya adalah melakukan penyesuaian diri terhadap potensi yang berada di lingkungan masyarakat untuk mendapatkan input. Adapun kegiatan yang dilakukan untuk bereaksi dengan organisasi atau kelompok masyarakat yang berpengaruh. Hal ini diketahui dari kecepatan dalam beradaptasi yang dapat dilihat dari intensitas waktu yang dibutuhkan. Terkait dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi yakni, membantu Bupati Sukabumi dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian. Dalam bereaksi dengan beberapa kelompok yang berpengaruh di lingkungan masyarakat, pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian membutuhkan waktu untuk menyesuaikan serta beradaptasi dengan kelompok tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kelompok tersebut. Dalam hal ini kecepatan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki kelompok tersebut menjadi suatu modal awal dalam mengembangkan sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan diketahui bahwa kemampuan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian untuk bereaksi terhadap kelompok yang memiliki potensi di lingkungan masyarakat belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kecepatan dalam menyesuaikan dengan kelompok masyarakat yang masih lambat. Karena masih banyak organisasi yang berada di masyarakat yang belum memiliki dukungan teknologi serta tingkat kepercayaan kelompok yang masih rendah terhadap penyelenggaraan ini.

Ketiga, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dalam mendapatkan input. Upaya yang dilakukan untuk mendapatkan sumber-sumber terpercaya yang diambil dari kelompok yang memiliki potensi di lingkungan masyarakat tidak hanya sebatas mencari atau menemukan, tetapi juga merawat serta mempertahankan upaya yang telah dilakukan. Hal ini dilakukan untuk menjaga komitmen yang sudah disepakati yakni dalam penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara *online*. Perlu dilakukan pemeliharaan kegiatan untuk menjaga hubungan baik dengan kelompok masyarakat. Adapun tindakan yang dilakukan dalam memelihara kegiatan organisasi yaitu dengan melakukan monitoring atau pemantauan secara berkala. Selain melakukan pemeliharaan kegiatan dengan lingkungan eksternal, tetapi perlu juga dengan pihak internal organisasi yaitu perangkat daerah yang berada di lingkungan Pemerintah daerah. Adapun bentuk pemeliharaan secara internal yaitu sama-sama melakukan pemantauan terhadap perangkat daerah. Kegiatan monitoring yang dilakukan

sebagai wadah untuk menampung masukan berupa kritik, saran serta bahan evaluasi terkait perkembangan penyelenggara sistem layanan pengaduan. Dalam pertemuan difokuskan untuk membahas upaya selanjutnya yang akan dilakukan dimana Dinas Komunikasi Informatika akan melakukan kerja sama untuk memperluas jaringan dalam mendukung penyelenggaraan sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lokasi bahwa kemampuan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam memelihara kegiatan organisasi sudah berjalan dengan baik, namun waktu yang dibutuhkan dalam kegiatan ini dirasa masih sangat lama yaitu dilakukan setiap tahun. Sehingga hasil pemantauan dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kepada perangkat daerah yang berpotensi di masyarakat belum akurat untuk melihat perkembangan dalam penyelenggaraan aplikasi. Oleh karena itu sebaiknya kegiatan monitoring dilakukan setiap bulan agar dalam penyelenggaraan sistem ini dapat melihat perkembangan dengan cepat.

B. Pendekatan Proses

Pendekatan proses menilai bahwa efektivitas terletak pada internal organisasi. Organisasi dinyatakan efektif apabila proses internal berjalan lancar, pegawai dalam bekerja merasa gembira dan puas. Maka dari itu, pendekatan proses menitikberatkan aspek internal dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan dalam organisasi, baik secara proses maupun mekanismenya. Pendekatan proses mencakup: prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerja sama dan loyalitas kerja.

Pertama, prosedur pelayanan merupakan tahapan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan secara sistematis dan mudah dimengerti. Kemudahan pelayanan akan terasa jika prosedur disusun secara sederhana. Kejelasan prosedur dimaksudkan untuk memudahkan setiap tahapan yang dilalui, serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan. Prosedur pelayanan seyogyanya sederhana agar lebih mudah dipahami langkah demi langkahnya dan tidak berbelit-belit. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam mengukur prosedur pelayanan yang digunakan dapat dilihat dari mekanisme atau proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa persyaratan administrasi yang dibutuhkan cukup mudah dengan mengisi lima persyaratan yang sudah menjadi ketentuan sebagaimana disajikan dalam gambar 3 berikut:

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi, 2021

Gambar 3. Persyaratan Dalam Melakukan Laporan

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa proses untuk melakukan laporan hanya membutuhkan judul laporan, tanggal kejadian, lokasi kejadian, instansi yang dituju, dan unggahan dokumen (tidak wajib). Dari semua persyaratan tersebut kita bisa melakukan laporan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang melampirkan dokumen secara langsung.

Setelah melakukan laporan maka laporan tersebut akan diperiksa terkait isi laporan yang selanjutnya akan diteruskan ke perangkat daerah yang dituju dengan jangka waktu yang diberikan pada saat pengguna melaporkan permasalahan sampai tindak penyelesaian yaitu maksimal lima hari kerja dan lebih dari itu dikategorikan sebagai keterlambatan. Namun proses pelaksanaan laporan terdapat laporan yang dikategorikan sebagai keterlambatan dimana dalam tahap ini perangkat daerah yang sudah melebihi batas waktu maksimal yaitu di atas lima hari kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan diketahui bahwa prosedur pelayanan penyelenggaraan sistem laporan pengaduan ini sudah berjalan dengan cukup baik karena sudah dibentuk bersamaan dengan penerapan aplikasi ini kepada publik sehingga pengguna aplikasi atau pihak admin mendapat kejelasan dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini dapat dilihat dari tindak lanjut laporan pada tahap awal mulai dari jenis persyaratan administrasi yang cukup mudah yaitu dengan mengisi judul laporan, tanggal kejadian, lokasi kejadian, dan instansi yang dituju. Setelah pelapor melakukan laporan kemudian tinggal menunggu notifikasi dari admin terkait tindak lanjut yang sudah dilakukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih banyak pelapor yang belum menanggapi notifikasi dari admin terkait penambahan batas waktu tersebut

sehingga masih banyak laporan yang belum terselesaikan dikarenakan menunggu konfirmasi dari pelapor.

Kemudian terkait dengan sarana dan prasarana, bahwa sarana dan prasarana mencakup segala kebutuhan penunjang yang dibutuhkan oleh instansi guna menunjang dalam pemberian pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi memaksimalkan tingkat kepuasan penerima layanan. Efektivitas sarana dan prasarana yang ada pada organisasi berkorelasi dengan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, ketersediaan sarana dan prasarana juga mempengaruhi persepsi masyarakat.

Pelaksanaan sistem pengaduan pelayanan merupakan penyelenggaraan sistem berbasis teknologi dan informasi melalui pemanfaatan aplikasi sehingga sarana dan prasarana harus bersinggungan dengan jaringan internet. Dalam penyelenggaraan sistem ini dibutuhkan kualitas dan kuantitas yang memadai hal ini dapat dilihat dari koneksi internet, komputer atau laptop, serta bisa juga menggunakan *smartphone*. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pihak penyelenggara masih memiliki kendala dalam masalah kondisi fasilitas pendukung dalam layanan pengaduan *online* tersebut, yaitu ada beberapa komputer yang mengalami kerusakan sehingga para pegawai harus rela menggunakan barang milik pribadi untuk kepentingan dinas sebagaimana berdasarkan tabel 1 berikut:

Tabel 1. Sarana dan Prasarana Bidang Layanan Informasi
Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Tahun 2021

No.	Jenis Barang	Merek/Type	Jumlah Barang	Kondisi Barang		
				Baik	Kurang Baik	Rusak
1	Meja Kerja	Uchiwa	5	5		
2	Kursi Kerja		4	5		
3	Kursi Tamu (set)		2	1	1	
4	Dispenser	Miyako	1	1		
5	Lemari Kaca		2		1	1
6	Lemari Besi		2	1	1	
7	Telepon Internal	Panasonic	4	2		2
8	Tong Sampah		1	1		
9	Kursi Putar		2		1	
10	Kursi	Koening	3	1	2	
11	Komputer	Samsung, Asus, Axio, Acer	9	4		5
12	Printer	Epson	3	3		
13	Lemari Arsip		1	3		
14	Meja Komputer		6	5		1
15	Meja Pelayanan		1			1
16	Kursi Tamu		1 Set	1		
17	Kursi tangan		1	2		
18	Kursi Tunggu		1		1	
19	Jam Dinding	Seiko	1	1		
20	AC	Haaler	1	1		
21	Jaringan Internet	Indihome	2	2		

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi informatika dan Persandian, 2021

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 5 dari 9 komputer yang disediakan untuk menyelenggarakan layanan pengaduan melalui aplikasi mengalami kerusakan atau belum bisa dipakai sehingga menghambat kegiatan penyelenggaraan aplikasi SP4N-LAPOR. Penyelenggaraan sistem pengaduan pelayanan dilakukan tidak hanya dilakukan oleh penyelenggara saja, tetapi harus ada dukungan dari unit penyelenggara. Karena sistem ini dilaksanakan secara *online* maka dibutuhkan fasilitas jaringan yang mumpuni. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa masih ada wilayah-wilayah yang berada di titik *blankspot* dimana tidak terdapat jaringan sama sekali sehingga sangat menyulitkan dalam berlangsungnya penyelenggaraan sistem ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan bahwa sarana dan prasarana dalam proses penyelenggaraan sistem pengaduan masih belum maksimal dikarenakan masih ditemukan berbagai kendala yakni, ada beberapa komputer yang sudah tidak terpakai sehingga pegawai yang bekerja harus menggunakan barang milik pribadi yaitu berupa laptop, kemudian infrastruktur berupa fasilitas jaringan yang belum maksimal karena masih ada beberapa wilayah yang berada pada titik *blankspot* hal ini menjadikan proses penyampaian laporan masih terganggu.

Terakhir, terkait dengan semangat kerja sama dan loyalitas kerja bahwa sikap yang ditunjukkan oleh organisasi dalam memberikan kinerja yang memuaskan terhadap menyelenggarakan kegiatan pelayanan. Semangat kerja sama dan loyalitas kerja dibutuhkan dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kondusif dalam memacu perkembangan dan pertumbuhan organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Adapun sikap semangat kerjasama dan loyalitas kerja yang bentuk untuk mendukung penyelenggaraan aplikasi laporan pengaduan dilihat dari suasana pegawai melalui sikap kedisiplinan. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam membangun semangat kerjasama dan loyalitas kerja yaitu dengan melihat kedisiplinan pegawai. Adapun bentuk terhadap kedisiplinan dapat dilihat dari kecepatan pegawai, sikap pegawai, dan kehadiran pegawai dalam menyelenggarakan aplikasi laporan pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tingkat kehadiran pegawai sudah berjalan dengan baik karena secara keseluruhan pegawai bisa datang dan pulang tepat waktu sesuai tata tertib yang disepakati. Namun, dalam segi sikap dan kecepatan dalam menerima dan menyelesaikan laporan masih harus ditingkatkan. Pada dasarnya laporan yang masuk dari pengguna aplikasi dimana pihak unit penyelenggara wajib menindaklanjuti laporan tersebut sampai tuntas (Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Terpadu, 2018). Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat

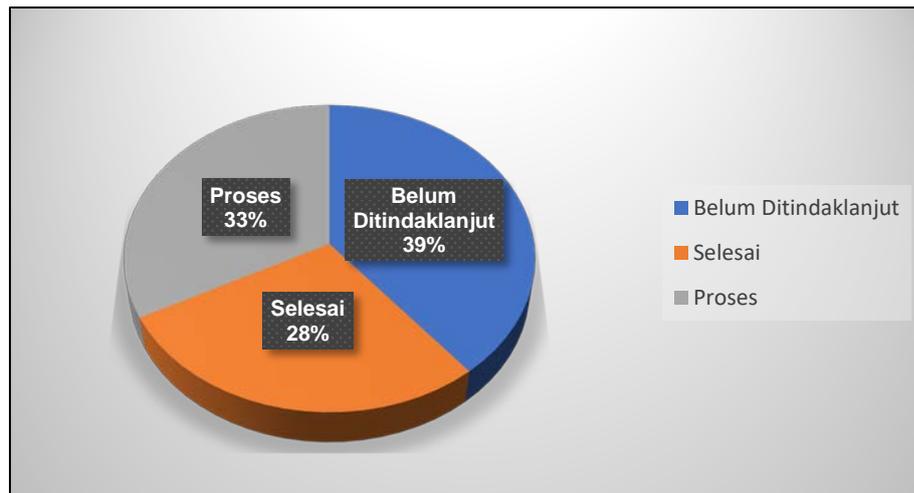
pengabaian dari instansi terkait. Semangat kerjasama dan loyalitas kerja dalam pengelolaan pengaduan pelayanan belum maksimal diketahui dari sikap dan kecepatan dalam menerima dan menyelesaikan laporan masih terdapat OPD/instansi yang masih menunda laporan dari pelapor bahkan masih ada laporan yang belum ditindaklanjuti oleh unit penyelenggara, serta tanggungjawab unit penyelenggara yang melakukan keterlambatan dalam menindaklanjuti laporan jarang sekali melakukan koordinasi dengan pihak penyelenggara. disisi lain mobilitas dinas terkendala karena pada dasarnya penyelenggaraan sistem ini dilakuka secara *online*.

C. Pendekatan Sasaran

Pendekatan sasaran menitikberatkan aspek keluaran dengan mengukur ktingkat eberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan keluaran yang telah direncanakan. Sehingga tingkat efektivitas dilihat dari sejauh mana organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang akan diwujudkan. Sasaran yang penting diperhatikan adalah sasaran yang sebenarnya (*operative goal*). Dengan mengukur efektivitas dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya dapat memberi hasil yang lebih realistis dibanding pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi (*official goal*). Pendekatan Sasaran mencakup: produktivitas, fleksibilitas, efisiensi, dan stabilitas

Pertama, produktivitas merupakan salah satu faktor penentu berlangsungnya penyelenggaraan program. Dalam hal ini, produktivitas tidak sekedar mengukur tingkat efisiensi, namun mengukur juga tingkat efektivitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, suatu organisasi harus memberikan pelayanan terbaik dengan hasil yang memuaskan. Kegiatan pelayanan produktif akan terlaksana, jika proses pelayanan lebih mudah dan cepat serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan tanpa harus menguras waktu dan tenaga. Produktivitas dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara *output* dan *input* yang dihasilkan, maka dalam penyelenggaraan ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah laporan yang berhasil diselesaikan dengan jumlah laporan yang belum diselesaikan. Keberhasilan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari *outcome* yang dihasilkan, melainkan dapat dilihat dari sisi output dan input berupa jenis laporan, jumlah laporan, dan sifat laporan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa adanya beberapa faktor yang bisa mempengaruhi tingkat produktivitas penyelenggaraan sistem. Namun jika dilihat dari keberhasilan organisasi dalam mencapai keberhasilan dalam menyelenggarakan sistem maka dapat dilihat dari hasil akhir laporan yaitu berdasarkan gambar 4 sebagai berikut:



Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi, 2021

Gambar 4. Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2020

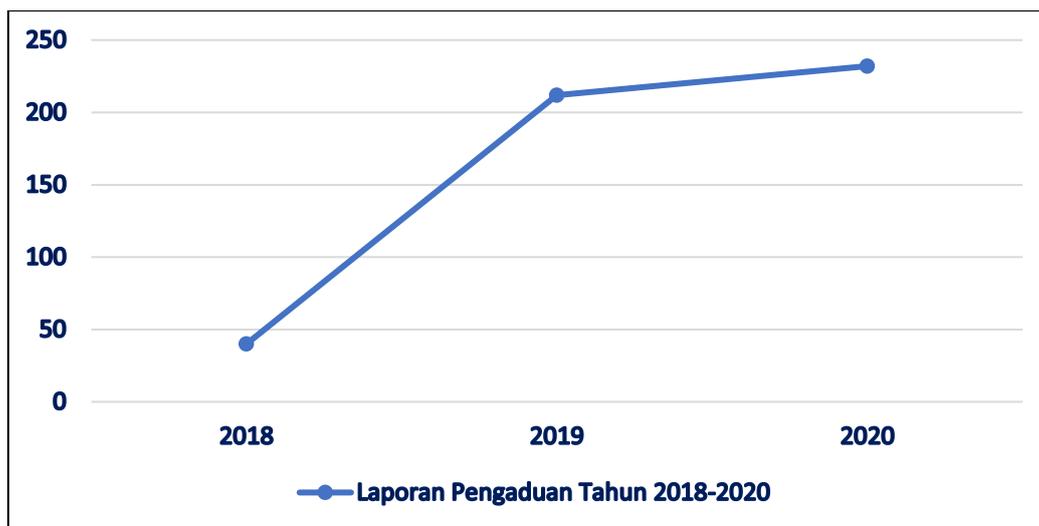
Berdasarkan gambar 4 menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan yang diterapkan di Kabupaten Sukabumi, dalam proses mekanisme pelaporan belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada persentase laporan dengan status selesai masih jauh dibawah angka 50%. Hal ini dikarenakan banyak perangkat daerah yang menunda laporan dari masyarakat dikarenakan waktu penyelesaian yang tidak terbatas, dalam arti perangkat daerah bisa menindaklanjuti laporan saat ini dan ditindaklanjuti tahun depan sehingga penyelesaian laporan mengalami keterlambatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dukungan data diketahui bahwa dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan melalui sistem aplikasi tersebut belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih tingginya jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti hal ini dikarenakan ada beberapa perangkat daerah yang masih menunda laporan yang seharusnya ditindaklanjuti oleh instansi tersebut serta belum ada kebijakan lebih lanjut dari pemerintah pusat ataupun daerah mengenai tindakan instansi yang mengabaikan laporan yang disampaikan melalui aplikasi.

Selanjutnya, fleksibilitas yaitu kemampuan untuk beradaptasi menyesuaikan dengan lingkungan sekitar dan bekerja secara efektif dalam situasi yang berbeda dengan berbagai individu atau kelompok. Fleksibilitas membutuhkan kemampuan memahami dan menghargai pandangan yang berbeda dan bertentangan mengenai suatu isu, menyesuaikan pendekatannya karena suatu perubahan situasi, dan dapat menerima dengan mudah perubahan dalam organisasinya. Pada dasarnya proses penyesuaian terhadap lingkungan membutuhkan waktu dalam memahami kondisi yang sedang terjadi. Kuantitas dan kualitas dibutuhkan sebagai

modal dalam memberikan kemudahan dalam mengaksesnya. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ini diselenggarakan secara online, adapun untuk mengukur fleksibilitas dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi baik melalui smartphone ataupun website sehingga dalam berbagai jenis laporan bisa dilakukan di berbagai tempat dan di semua waktu. Dalam pengoperasiannya aplikasi ini memberikan kemudahan dan keamanan sehingga penggunaan aplikasi ini dapat diakses dengan melampirkan permasalahan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat tidak perlu khawatir terkait permasalahan yang dilaporkan, namun sebaliknya aplikasi ini justru ditujukan untuk menumbuhkan keikutsertaan masyarakat dalam pengawasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, aplikasi layanan pengaduan ini cukup membantu karena mudah digunakan serta persyaratan untuk melakukan laporan tidak terlalu sulit. Sehingga kita bisa melaporkan terkait permasalahan yang dialami pada segala kondisi.

Berdasarkan data jumlah laporan yang masuk dalam kurun waktu tiga (3) tahun penyelenggaraan aplikasi di Kabupaten Sukabumi dapat dilihat pada gambar 5 sebagai berikut:



Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi, 2021

Gambar 5. Jumlah Data Laporan Pengaduan Tahun 2018-2020

Berdasarkan gambar 5 diketahui bahwa penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan mulai menarik perhatian publik, dilihat dari adanya peningkatan jumlah pelapor pada setiap tahunnya. Dalam segi persentase kenaikan memang belum naik secara signifikan karena aplikasi ini baru diselenggarakan, namun adanya kenaikan yang dialami sampai saat ini dapat mencerminkan bahwa aplikasi tersebut cukup berguna bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa tingkat fleksibilitas dalam penyelenggaraan aplikasi ini cukup baik. Dilihat dari kemudahan dalam mengakses aplikasi tersebut karena dalam melakukan laporan bisa dilakukan oleh hampir semua kalangan masyarakat serta bisa dilakukan tanpa melihat waktu dan lokasi pelapor. Serta adanya kenaikan jumlah pelapor setiap tahun yang menjadi dorongan kuat adanya kepercayaan terhadap penyelenggaraan aplikasi tersebut.

Selanjutnya, efisiensi merupakan ketepatan cara dalam menjalankan sesuatu dengan cara menghemat materi, tenaga, waktu, dan biaya dalam rangka melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam suatu sistem, efisiensi berhubungan dengan kecepatan sistem yang menjadi tolak ukur dalam perbandingan yang terbaik antara *input dan output* (hasil antara keuntungan yang diperoleh dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pada dasarnya penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan ini merupakan inovasi pelayanan yang mudah digunakan dan dijangkau oleh publik serta adanya jaminan perlindungan identitas terhadap pengguna aplikasi yang melakukan laporan. Sistem ini juga menghadirkan layanan berupa keluhan, aspirasi, dan pemberian informasi. Namun dalam penerapannya aplikasi ini belum bisa menyelesaikan laporan dengan jenis penyampaian keluhan yang bersifat berat sebagaimana disajikan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Top 10 Kategori Laporan Pengaduan Terbanyak Tahun 2020

No	Kategori Laporan	Waktu Penyelesaian		Jenis Laporan			Keterangan		Jml
		> 5 hari	< 5 hari	K	A	I	Selesai	Belum Selesai	
1	Infrastruktur	12	8	13	0	7	20	1	21
2	Transportasi Darat	2	6	3	0	5	8	1	9
3	a. Bantuan Sosial	14	50	20	4	40	64	10	74
	b. Bansos Daerah Covid-19								
	c. Informasi Bansos Daerah								
4	Dana Desa/ADD	15	4	13	0	6	19	10	29
5	Pengawasan Kemiskinan	1	4	2	0	3	5	8	13
6	Program Keluarga Harapan	0	6	1	0	5	6	0	6
7	Administrasi Kependudukan	0	11	1	0	10	11	0	11
8	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	33

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi, 2021

Keterangan:

1. A : Aspirasi
2. K : Keluhan
3. I : Permintaan Informasi
4. >5 : Keterlambatan
5. <5 : Tepat Waktu

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa laporan yang dapat diselesaikan dengan tepat waktu tergantung dari sifat laporan dan jenis laporan. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas rata-rata laporan dengan jenis permintaan informasi dapat diselesaikan dengan tepat waktu namun untuk jenis laporan berupa keluhan yang bersifat berat, contohnya adalah pembangunan infrastruktur berupa perbaikan jalan, belum bisa diselesaikan dengan tepat waktu yaitu kurang dari lima hari.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan bahwa penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan belum berjalan secara efisien. Penyelesaian laporan pengaduan yang dapat diselesaikan tepat waktu rata-rata laporan yang bersifat ringan dengan jenis permintaan informasi membutuhkan waktu maksimal lima hari. Hal ini dirasa terlalu lama bagi perangkat daerah untuk memberikan jawaban kepada pelapor, serta untuk kategori jenis laporan yang bersifat berat dengan waktu yang diberikan maksimal lima hari sehingga dirasa berat bagi perangkat daerah dalam menyelesaikan laporan tersebut karena proses pembentukan dana yang dibutuhkan membutuhkan prosedur yang ketat.

Kemudian terkait stabilitas menunjukkan bahwa suatu kondisi dari sebuah sistem yang komponennya cenderung tetap ataupun ada perubahan namun tidak signifikan. Adapun untuk melihat stabilitas dalam penyelenggaraan sistem laporan pengaduan *online* di Kabupaten Sukabumi dapat dilihat dari segi kualitas yang dimiliki aplikasi untuk tetap bekerja dalam menerima laporan dari publik. Dalam hal ini adalah adanya *error* atau *trouble* yang dapat mengganggu proses berjalannya kegiatan pelayanan secara online.

Dari hasil wawancara dan observasi bahwa penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan sejauh ini berjalan dengan stabil. Hal ini dapat dilihat sejak di-*launching* pada tahun 2019 sampai saat ini belum ada kendala yang signifikan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, dari segi keamanan terkait belum ada peretasan sistem atau bocornya data yang masuk ke dalam *database* sehingga kerahasiaan identitas dari pelapor terjaga dengan sangat baik. Namun ada kelemahan dari aplikasi ini mengenai batasan laporan pengaduan per identitas sehingga masih ada laporan yang *double* dan oknum masyarakat dengan sengaja membuat *spam* laporan dengan kejelasan identitas yang belum diketahui. Namun hal ini masih dapat diantisipasi oleh penyelenggara dengan mudah dan kondisi tersebut bukan masalah serius.

4. Kesimpulan

Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR sudah berjalan namun penyelenggaraannya belum efektif. Belum efektifnya pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR dapat diidentifikasi berdasarkan

berbagai permasalahan. Permasalahan pada pendekatan sumber yaitu masih rendahnya adaptasi sehingga jumlah *input* kedalam aplikasi masih rendah, permasalahan pada pendekatan proses yakni penambahan jumlah kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, sedangkan pendekatan sasaran yakni belum ada kejelasan mengenai pengklasifikasian kategorisasi laporan yang disesuaikan antara jenis dan waktu laporan. Berdasarkan kondisi tersebut, saran yang diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan pengaduan pelayanan yakni melakukan sosialisasi secara berkala melalui kerja sama dengan instansi pemerintah daerah yang dilakukan secara serentak di tempat umum maupun melalui media sosial (*instagram, facebook, twitter, dan lain sebagainya*). Selanjutnya melakukan pendekatan secara berkelanjutan antar perangkat daerah dengan membuat grup *WhatsApp* yang diketuai oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Sukabumi untuk mengawasi berjalannya sistem pengelolaan pengaduan dengan tujuan membangun kerjasama dan segera dilakukan kajian dalam menyusun kebijakan sehingga adanya kepastian tindakan jika masih terjadi hambatan proses penyelesaian laporan dalam hal adanya pengklasifikasian jenis dan waktu laporan. Terakhir, dengan memberikan sanksi terhadap perangkat daerah yang melakukan keterlambatan.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Sukabumi, terutama Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, yang telah membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Adlin, T. H. (2018). Penguatan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan Birokrasi Pemerintah Provinsi Riau. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 17(29).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v17i29.7058>
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Direktorat Aparatur Negara. (2011). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Kajian Bappenas*, 8(2), 18–28.

- Faedlulloh, D. Y. V. K. (2020). A Structural and Mindset Bureaucratic Reform Agenda for Jokowi ' s Second Term. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 27(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v27i2.11466>
- Hasanah, S. dkk. (2016). Implementasi Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Kepada Camat Dalam Menunjang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 4 (2), 80–91. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jar.v4i2.595>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, (2003).
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v10i3.1266>
- Karno dkk. (2020). The Impact of the Government Revolution 4.0 on District Integrated Administration Service (DIAS). *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 160–179. <https://doi.org/10.14710/jis.19.2.2020.160>
- Kementerian Pendayagunaan Apar. (2021). *Instansi Pemerintah harus Susun Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Sebelum Akhir Tahun 2021*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/instansi-pemerintah-harus-susun-rencana-aksi-sp4n-lapor-sebelum-akhir-tahun-2021>
- Kumar, R. (2008). *Research Methodology*. SAGE Publications Ltd.
- Marini, T. H. (2019). *Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan dan Birokrasi di Indonesia. October*. https://www.researchgate.net/publication/336700455_Kajian_Hambatan_Jalur_Regulasi_Perizinan_Dan_Birokrasi_Di_Indonesia_-_Marini_Tri_Handayani_02011181722090
- Martini, H. dan L. H. S. . (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia.
- Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (2018). *Wakil Bupati: Tegaskan Perangkat Daerah dan PPID Membantu Untuk Memanfaatkan E-Lapor! SP4N Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat*. https://jabarprov.go.id/index.php/news/31243/Wakil_Bupati_Tegaskan_Perangkat_Daerah_Dan_PPID_Pembantu_Untuk_Memanfaatkan_E_LAPOR_SP4N_Dalam_Menangani_Pengaduan_Masyarakat
- Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Terpadu, (2018).

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, (2015).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 46 (2020).
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (2013).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional, (2017).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017).
- Romli, L. (2008). Masalah Reformasi Birokrasi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(2), 1–8. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/149>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 56–65. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Rusmiwari, S. (2011). *Responsibilitas Pelayanan Publik dalam Kepemimpinan Integratif Terhadap Pembangunan Daerah*.
- Sagita, N. I. (2018). *Dilema Pelimpahan Wewenang Walikota dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu*. 1(2), 244–258. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/trans.v1i2.307>
- Setianingrum, T. Y. T. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Jurnal Populasi*, 24. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jp.23692>
- Sitoresmi, S. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Pembangunan (UKP4)*. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345761&lokasi=lokal>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwandi, I. M. A. S. Y. (2017). *Refleksi Otonomi Daerah di Indonesia*. Alqa print.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indoensia Tahun 1945.

Wrihatnolo, R. R. R. N. D. (2006). *Manajemen Pembangunan Indonesia Sebuah Pengantar dan Panduan*. PT. Elex Media Komputindo.

Yasa, A., Rafi, M., Rahmanto, F., & Setiawan, D. (2021). *Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5 . 0 di Indonesia Strengthening Bureaucratic Reform Towards Society 5 . 0 Era in Indonesia*. 20(01), 27–42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).