

**Implementasi Penanganan Pengaduan dalam Aplikasi SP4N-Lapor pada
Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang
Kabupaten Sidoarjo**

Bima Ferronsyah

UPN "Veteran" Jawa Timur

bima.ferronsyah1@gmail.com

ABSTRACT

The research was conducted to determine the implementation of complaint management in the SP4N-Lapor application at the Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo. Research and data collection were carried out using descriptive qualitative methods, with a purposive sampling model. The theory used to analyze and process data is Van Meter and Van Horn's policy implementation model in which there are 6 aspects, namely; Standards and Objectives, Resources, Communication, Implementer Disposition, Implementer Character, and Environmental Conditions. The results showed that the implementation of complaints management in the SP4N-Lapor application in the OPD as the research locus had been carried out quite well, although there were still some minor notes and suggestions such as in the Resources aspect, especially in Human Resources. The rest of the remaining aspects only need to be maintained or improved. Then there needs to be a joint commitment and good communication that is established regularly for optimal and quality services in the future.

Kata Kunci: *e-government, implementasi, pengaduan, public services*

ABSTRAK

Penelitian dilakukan ditujukan untuk mengetahui implementasi dari pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N-Lapor di Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dan pengambilan data dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan model sampling yang tertuju atau *purposive sampling*. Teori yang digunakan untuk menganalisis dan mengolah data ialah model implementasi kebijakan milik Van Meter dan Van Horn di mana terdapat 6 aspek, yakni; Standar dan Tujuan, Sumber Daya, Komunikasi, Disposisi Pelaksana, Karakter Pelaksana, dan Kondisi Lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya implementasi pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N-Lapor di OPD tersebut sebagai lokus penelitian sudah dijalankan dengan cukup baik, meskipun tetap terdapat beberapa catatan dan saran yang minor seperti halnya pada aspek Sumber Daya utamanya pada Sumber Daya Manusia. Selebihnya untuk aspek lain yang tersisa, hanya perlu untuk dipertahankan atau ditingkatkan. Kemudian perlu adanya sebuah komitmen bersama dan komunikasi baik yang dijalin secara berkala demi pelayanan optimal dan berkualitas ke depannya.

Kata kunci: pengaduan, e-government, implementasi, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Tuntutan mendasar di mana negara Indonesia yang mengalami pertumbuhan dan peningkatan penduduk yang semakin tinggi setiap tahunnya, maka menuntut

perlu dihadirkan pelayanan publik sebagai sebuah fasilitas yang disediakan penyelenggara pelayanan publik terhadap mereka yang memiliki kepentingan tertentu. Hal tersebut sebagaimana apa yang telah tertuang pula dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di mana memuat hakekat dasar pelayanan publik yang berdasarkan beberapa hal, seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, dan akuntabilitas.

Pelayanan publik sendiri dapat dipahami sebagai sebuah konsep pengelolaan dan pengaturan urusan publik atau kepentingan umum, dengan dasar aturan serta standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Erlianti, 2019). Bagaimana kemudian organisasi pemerintahan baik di tingkat pusat atau lebih-lebih di daerah, dapat bekerja dengan orientasi kepuasan publik, adalah hal yang perlu diutamakan. Selain daripada itu, tuntutan perkembangan zaman yang saat ini cenderung bergerak dinamis dan cepat menjadikan pelayanan publik yang baik dan benar, serta cepat dan tepat adalah hal yang didambakan masyarakat. Tuntutan lain imbas dari perkembangan zaman ialah para penyelenggara pelayanan publik yang juga harus beradaptasi dan tidak lagi awam akan kebaruan-kebaruan yang muncul di tengah-tengah masyarakat.

Akan tetapi tentu dalam perjalanannya pelayanan publik ada kalanya menemukan dan dihadapkan dengan berbagai permasalahan baik secara tersirat maupun kompleks. Selain itu (Titania, 2023) menyatakan bagaimana kemudian warga negara atau publik yang kian kritis dalam hal mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dimitigasi oleh penyelenggara pelayanan publik dengan langkah-langkah yang tepat dan relevan. Maka kemudian publik/masyarakat memiliki hak untuk bersuara dan berpendapat untuk mengadu atau melaporkan terhadap apa yang telah mereka terima dalam proses pelayanan publik. Hak berpendapat sendiri diilhami oleh konsep kebebasan berpendapat di dalam bentuk negara yang menganut paham demokrasi, di mana salah satu peran masyarakat adalah sebagai fungsi kontrol dan partisipatif dalam ruang lingkup pemerintahan (Bakhtiar et al., 2020).

Pengaduan sendiri ditujukan supaya kemudian instansi atau penyelenggara pelayanan publik, dapat memperbaiki kekurangannya serta mencegah hal serupa terulang di kemudian hari yang tentu dampaknya akan merugikan kedua belah pihak serta tidak sesuai dengan asas pelayanan publik (Lorensa & Sari, 2020). Hal tersebut juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dan juga Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang mendasari lahirnya lembaga independen tersebut, di mana memiliki tugas pokok dan fungsi dalam mengawasi jalannya segala bentuk pelayanan publik yang ada di Indonesia. Ombudsman hadir untuk menciptakan suasana dan tatanan yang kondusif dari sebuah agenda perlindungan hak-hak masyarakat dari bentuk-bentuk pelanggaran atau maladministrasi yang mungkin dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik (Izzati, 2020).

Salah satu bentuk langkah konkret adalah diciptakan sebuah basis pengaduan masyarakat secara daring yang dinamakan SP4N-Lapor. Di mana bentuk pengaduan

daring tersebut diprakarsai oleh Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. SP4N-Lapor hadir sebagai media pengaduan secara daring yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui website resmi <http://www.lapor.go.id/>, aplikasi yang dapat diunduh melalui gawai masing-masing, SMS ke nomor 1708, serta berbagai media sosial yang ada. SP4N Lapor hingga kini telah terhubung dengan berbagai Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) di level mana pun di seluruh penjuru Indonesia.



Gambar 1. Akumulasi Aduan Masuk dan Instansi yang Terhubung dengan Situs
Sumber: Situs resmi SP4N Lapor, Dokumentasi 9 Desember 2024

Dengan akumulasi hingga 959.139 aduan per 9 Desember 2024 ini, serta puluhan hingga ratusan Instansi pemerintahan yang mengadopsi layanan tersebut, kiranya dapat ditarik sebuah simpulan bahwa pemerintah sebagai pelayan publik, betul-betul ingin menjaga marwah serta tanggung jawabnya di hadapan publik. Selain daripada itu, tingkat kesadaran tinggi masyarakat di mana sebagai objek pelayanan publik juga menunjukkan perannya dalam memberi saran, kritik, serta masukan demi terciptanya pelayanan publik yang baik dan sesuai prosedural (Nurmandi et al., 2021). Karena pada hakekatnya layanan dan kepekaan terhadap aduan masyarakat merupakan aspek penting dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga hal tersebut dimaksudkan supaya kemudian tidak lagi ditemukan birokrasi berbelit, serta pelayanan kurang baik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang ada (Nurhadi et al., 2023).

Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo kiranya juga perlu untuk kemudian menghadirkan pelayanan yang prima, efisien, serta efektif. Dan SP4N-Lapor yang juga

diimplementasikan oleh OPD tersebut, diharapkan dapat membantu meningkatkan akuntabilitas kinerja sehingga tidak menimbulkan tindakan-tindakan maladministrasi atau patologi birokrasi. SP4N-Lapor sendiri telah diadaptasi oleh OPD tersebut dari tahun 2019 hingga sekarang ini.

Akan tetapi cukup disayangkan memang partisipasi masyarakat tergolong minim terhadap platform yang telah disediakan untuk memfasilitasi segala aduan yang mungkin hendak dilontarkan. Sejak pertama kali SP4N-Lapor diperkenalkan dan diluncurkan pada tahun 2015, Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo sendiri baru mengadopsi layanan berbasis aplikasi tersebut pada tahun 2019. Proses adopsi dari OPD tersebut baru bisa dilakukan di tahun tersebut karena diketahui perlu adanya tahap penyesuaian serta pengenalan dan pemahaman mendalam terkait dengan pengaplikasian layanan tersebut, sebelum kemudian betul-betul bisa dilaksanakan dan dipergunakan sebagaimana semestinya.

Tabel 1. Akumulasi Laporan Masuk Periode Desember 2023-Desember 2024

Keterangan	Jumlah
Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	1
Terdisposisi Selesai	6
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Jumlah	7

Sumber: Data Diolah Peneliti

Mengacu pada Tabel 1 yang merupakan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwasannya partisipasi masyarakat tergolong rendah. Di mana dalam jangka waktu yang cukup panjang, yakni 12 bulan, hanya terhimpun sejumlah 7 aduan saja yang masuk ke SP4N-Lapor OPD tersebut. Selain minimnya partisipan, peneliti melihat bahwasannya pengelolaan pengaduan dalam aplikasi SP4N-Lapor pada level OPD tersebut juga kurang tertangani dengan baik. Hal tersebut berkenaan dengan tumpang tindih tugas dan tanggung jawab dari admin/pengelola aplikasi tersebut terhadap tugas pokok dan fungsi sebenarnya dari admin/pengelola aplikasi tersebut. Sehingga kemudian dengan beban kerja tambahan yang dilimpahkan kepada admin/pengelola aplikasi tersebut, menjadikan skala prioritas pelayanan dan pengelolaan aduan tersebut cenderung tersisihkan. Mengingat memang beban kerja yang diampu oleh pihak-pihak tersebut juga sudah cukup tinggi. Hal tersebut sejalan pernyataan (Prihartono & Tuti, 2023) yang menyatakan bahwa salah satu kunci suksesnya penerapan atau implementasi e-government adalah SDM yang mumpuni, baik dari segi waktu, tenaga, serta kepekaan terhadap informasi yang ada. Maka kemudian perlu dan penting adanya SDM yang dikhususkan untuk mengelola aplikasi tersebut dan berfokus terhadap segala aduan yang masuk, tanpa ada tambahan tugas-tugas lainnya yang memberatkan. Dari latar

belakang permasalahan tersebut, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana implementasi penanganan pengaduan dalam aplikasi SP4N-Lapor pada Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo.

TINJAUAN LITERATUR

Implementasi Kebijakan

Model implementasi kebijakan publik menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Suparno, 2017) yang menyatakan bahwa terdapat 6 aspek yang dapat dijadikan tolak ukur adaptasi sebuah kebijakan publik. Di antaranya adalah; 1. Standar dan Tujuan Kebijakan, 2. Sumber Daya, 3. Komunikasi, 4. Disposisi Pelaksana, 5. Karakter Pelaksana, dan 6. Aspek Lingkungan.

Mengutip pernyataan (Amma et al., 2024) Standar dan Tujuan Kebijakan sendiri merupakan sebuah alat ukur bagaimana kualitas kinerja implementasi kebijakan yang dilakukan, karena apabila Standar dan Tujuan Kebijakan sendiri tidak tercapai maka implementasi kebijakan bisa dianggap tidak berhasil. Kemudian Sumber Daya yang menyangkut materil, formil, maupun manusia perlu diupayakan sebagai alat bantu pula dalam proses implementasi sebuah kebijakan. Lalu Komunikasi dan Disposisi Pelaksana yang merupakan 2 hal yang saling berkesinambungan, di mana kedua hal tersebut ditransmisikan dengan metode dan cara yang tepat dan akurat. Selanjutnya Karakter Pelaksana yang di mana aspek yang mengilhami sebuah eksekusi kebijakan supaya tetap dapat terlaksana dengan sebagaimana semestinya yakni yang telah tertuang dalam Standar dan Tujuan. Yang terakhir ialah faktor Lingkungan Sosial, Ekonomi, Politik, di mana faktor ini dimaksudkan di mana sebuah implementasi kebijakan juga tak dapat dilepaskan dari pengaruh dari luar dan sekitar seperti sosial, ekonomi, dan politik yang tentu sangat kental di area pemerintahan.

e-Government

Dikutip dari pernyataan (Rahmaini, 2021) E-Government sendiri memiliki pemahaman sebagai sebuah produk pelayanan publik yang dikelola oleh penyelenggara pelayanan publik dengan basis internet atau jaringan perangkat lunak. E-Government dijalankan untuk memudahkan pula keterkaitan hubungan antara Pemerintah dengan Pemerintah (G2G), Pemerintah dengan Sektor Privat/Pelaku Bisnis (G2B), serta Pemerintah dengan Masyarakatnya (G2C). Tujuan dari dijalkannya E-Government sendiri di antaranya; 1. Menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, 2. Menciptakan pelayanan berbasis daring yang memudahkan dan efisien, 3. Menyelaraskan konsep good governance dengan partisipasi publik, 4. Peningkatan kualitas dan kuantitas kerja pemerintahan, dan 5. Memperkuat asas kepentingan umum.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Penanganan Pengaduan sejatinya masuk ke dalam salah satu aspek Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Sebagaimana yang tertuang dalam

Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki prinsip; 1. Keterbukaan, 2. Keadilan, 3. Tanpa Diskriminasi, 4. Aksesibilitas, 5. Kesederhanaan, dan 6. Kolektivitas. Mengutip pernyataan (Akib, 2021) pengaduan dari publik merupakan asset penting bagi penyelenggara pelayanan publik karena dengan aspek tersebut dapat dinilai bagaimana kemudian implementor kebijakan dalam mengeksekusi kebijakan publik. Selain itu pengelolaan pengaduan pelayanan publik juga memiliki maksud supaya penyelenggara layanan dapat lebih responsif terhadap setiap permasalahan yang ada, menjunjung asas transparansi, serta berorientasi pada hasil yakni kualitas dan kepuasan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian kali ini berfokus pada implementasi Penangan Pengaduan dalam aplikasi SP4N-Lapor. Sedangkan lokus penelitian ialah pada kantor Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo. Pada prosesnya, penelitian ini menggunakan model pendekatan kualitatif deskriptif. Yakni dalam pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung dan tak langsung serta interpretasi kejadian-kejadian sosial yang didasarkan pada pengalaman manusia (Syahrizal & Jailani, 2023).

Sumber data yang digunakan sebagai bahan penelitian ialah data primer dan juga data sekunder. Data primer didapat peneliti melalui proses di lapangan, meliputi observasi serta pengamatan dan juga wawancara yang terarah. Kemudian data sekunder diperoleh melalui kajian literature-literatur yang ada serta dokumen-dokumen yang tersedia sebagai data pendukung.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknis wawancara, kajian literatur, pengamatan, serta dokumentasi. Metode wawancara diterapkan secara *purposive sampling*, di mana informan yang diwawancarai merupakan pihak yang berwenang dan bertanggung jawab atas topik penelitian. Hal tersebut dimaksudkan supaya kemudian data yang diperoleh merupakan data yang konkret dan dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan kajian literatur didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu, artikel, serta media masa yang dapat dipertanggung jawabkan sebagai pendukung penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SP4N-Lapor dianggap sebagai salah satu upaya dalam memangkas birokrasi, terutama kaitannya dengan delik atau aduan yang disampaikan kepada satu instansi tertentu sesuai kebutuhan. SP4N-Lapor juga dihadirkan Pemerintah dalam langkah serius mereka menghadapi tantangan modern, di mana segala hal kini mulai bergeser ke sektor-sektor yang lebih mengedepankan komputasi dan *automasi* dalam hal pekerjaan maupun aktivitas sehari-hari. Dalam implementasinya hingga kini, peneliti kemudian menjadikan hal tersebut sebagai fokus penelitian dengan menggunakan model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Suparno, 2017), sehingga kemudian dapat ditarik simpulan bagaimana kualitas OPD tersebut

dalam mengimplementasikan SP4N-Lapor sebagai bentuk layanan terhadap aduan masyarakat.

1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar sendiri dimaksudkan supaya dapat dihadirkan sebuah sistim yang baik dan benar yang dapat dijalankan sebagaimana semestinya, demi mencegah hal-hal yang dapat merugikan baik dari sisi OPD sebagai penyelenggara pelayanan publik sendiri, ataupun masyarakat sebagai objek pelayanan publik. Atas dasar hal itu, OPD tersebut kemudian menyusun sebuah standarisasi lain yakni SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang proses pengelolaan dan pelayanan pengaduan publik.

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; d. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani Ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Perumahan Permukiman Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo Jl. A. Yani No.4 Kabupaten Sidoarjo email : perumahanpermukiman.sda@gmail.com telepon : 031-8960982 faksimile : 031-8951349 2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Perumahan Permukiman Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan 3. Menyampaikan aduan melalui kanal aduan: a. telepon : 031-8960982 b. email : disperkim@sidoarjo.kab.go.id c. website : p2cktr.sidoarjo.kab.go.id d. facebook : Dinas Ppcktr Kabupaten Sidoarjo e. instagram : @dinasppcktr.sidoarjo f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR www.lapor.go.id g. Call Center 112 Sidoarjo
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala Perangkat Daerah melalui media aduan yang telah disediakan. 2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait materi aduan. 3. Pengguna layanan akan menerima surat/ konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh Dinas Perumahan Permukiman Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima. 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui kanal aduan adalah sebagai berikut : a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima. b. Pengaduan bersifat pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima. c. Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja permohonan diterima.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, berdasarkan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

Gambar 2. SOP Penanganan Pengaduan

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, memang terdapat sebuah dokumen SOP yang diunggah pada laman resmi OPD tersebut, yang salah

satunya memuat mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat. Dan SOP tersebut dibuat memang betul-betul dilaksanakan dan menjadi pedoman dalam setiap proses pengelolaan pengaduan yang ada pada OPD tersebut. Sehingga pada simpulannya OPD tersebut memiliki dan menerapkan dalam bukti nyata, apa yang menjadi standar kebijakan dan standar pelayanan yang mereka miliki.

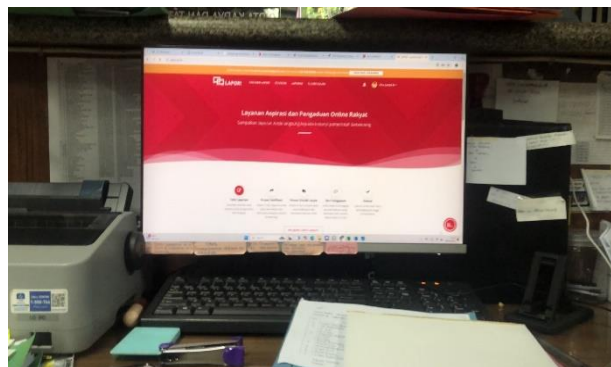
Tujuan diimplementasikannya SP4N-Lapor oleh OPD tersebut, sesuai dengan penuturan Kasubbag Umum dan Kepegawaian:

“Tentu saja tujuan kita adalah menghadirkan pelayanan publik yang sebaik mungkin ya. Selain daripada itu, aduan-aduan yang masuk ini kan bisa menjadi yang mendasari perbaikan pada layanan yang dirasa kurang” (wawancara pada tanggal 27 Desember 2024).

Melalui penuturan tersebut dapat ditarik sebuah simpulan, di mana OPD tersebut berusaha mendukung program reformasi birokrasi yang digaungkan oleh Pemerintah Pusat. Di mana langkah yang harus diupayakan di antaranya adalah penghapusan pelayanan berbelit, serta keaktifan publik/masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan. Dengan tujuan yang jelas serta meyakinkan, harapannya adalah implementasi kebijakan yang ada berjalan baik dan sebagaimana semestinya. Di mana masyarakat/pengadu merasa betul-betul dilayani dengan baik dan berimplikasi terhadap indeks kepuasan publik yang menjadi nilai sakral bagi para penyelenggara pelayanan publik.

2. Sumber Daya

Sumber daya sendiri adalah hal yang perlu menjadi perhatian bersama. Mengingat sumber daya ini merupakan salah satu pondasi penting, pelaksanaan atau implementasi sebuah kebijakan. Baik atau buruknya implementasi kebijakan dapat dengan mudah dinilai dari bagaimana pengelolaan sumber daya yang ada. Umumnya sumber daya dalam proses implementasi kebijakan utamanya dalam ranah pelayanan publik, terdapat 2 hal. Yakni sumber daya materil/barang dan manusia. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, berkenaan dengan sumber daya materil terdapat perangkat komputer serta jaringan.



Gambar 3. Perangkat Komputer

Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 4. Perangkat Jaringan Internet

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Wujud sumber daya materil yang terdokumentasikan dalam Gambar 3 dan Gambar 4 merupakan wujud OPD tersebut dalam mewujudkan implementasi kebijakan dengan sebagaimana semestinya. Mengingat memang layanan SP4N-Lapor merupakan layanan berbasis daring, maka kedua perangkat tersebut merupakan faktor wajib dalam implementasi laman SP4N-Lapor.

Kendati demikian dari sisi sumber daya manusia, peneliti menemukan satu permasalahan yang kerap ditemui, yakni di mana operator aplikasi tersebut kurang bisa memaksimalkan potensinya yang ada. Mengingat memang mengoperasikan aplikasi tersebut merupakan tugas tambahan dari tugas utamanya yakni sebagai petugas *front office*.

Dari hasil pengamatan, peneliti melihat timbul sebuah permasalahan di mana admin/operator SP4N-Lapor kurang bisa memetakan aduan yang masuk, sehingga perlu berulang kali mengonfirmasi baik ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian, atau pimpinan-pimpinan bidang lain. Selain daripada itu, muncul tumpang tindih pekerjaan dan kewajiban yang kemudian menjadikan skala prioritas admin/operator tersebut kurang bisa terbagi dengan baik dan lebih tertata, sehingga seolah masyarakat sebagai pengadu terkadang terabaikan.

Dan persoalan tersebut juga diamini oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian, yang menyatakan:

“Sebetulnya tugas seperti ini masuk di jabatan atau tugas kehumasan. Hanya saja jabatan atau tugas kehumasan tersebut di kalangan OPD di Kabupaten Sidoarjo belum menjadi hal yang mendesak.. Hanya OPD tertentu saja yang difasilitasi pranata jabatan humas” (wawancara pada tanggal 27 Desember 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut serta pengamatan peneliti, kiranya memang perlu difasilitasi dan dihadirkan SDM yang dikhususkan untuk menangani hal-hal yang berkenaan dengan masyarakat secara langsung, seperti misalnya pengelolaan pengelolaan pengaduan. Sehingga kemudian pada pelaksanaannya diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik yang responsif, tanggap, serta

efisien. Namun hal tersebut tidak dapat menjadi satu-satunya jalan keluar, pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis maupun non teknis juga dapat menjadi sebuah pilihan supaya kemudian SDM yang ada dan memang ditugaskan untuk mengelola aplikasi tersebut dapat lebih memaksimalkan potensi dirinya yang ada untuk memetakan aduan-aduan yang ada sehingga hambatan-hambatan yang ada pada jalannya implementasi SP4N-Lapor pada OPD tersebut dapat ditekan.

3. Komunikasi

Kaitannya dengan kebijakan publik yang di mana sudah pasti menyangkut hajat hidup banyak orang, maka kemudian komunikasi merupakan hal yang perlu menjadi tanggung jawab bersama bagi para penyelenggara pelayanan publik. Komunikasi sendiri merupakan langkah yang perlu diambil, apabila sebuah OPD mengharapkan apa yang menjadi keinginannya dalam konteks pelayanan publik, dapat tercapai dan terpenuhi sesuai rencana. Dalam hal pengelolaan pengaduan, komunikasi menjadi kunci sehingga bagaimana kemudian aduan-aduan yang masuk dapat tertangani, terjawab, atau ditemukan solusinya dengan langkah yang tepat dan baik. Sehingga kemudian proses pelayanan pengaduan tersebut tidak membutuhkan waktu yang terlampaui lama, yang kemudian akan berpengaruh pula terhadap stigma serta pandangan publik terhadap kinerja pemerintahnya. Implementasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-Lapor pada OPD tersebut dalam aspek komunikasi sudah terlaksana dan berjalan cukup baik. Di mana berdasar penuturan Kasubbag Umum dan Kepegawaian:

"Kita selalu berusaha mengedepankan komunikasi yang baik dan terarah. Kami juga ada grup chat, yang hanya dikhususkan untuk membahas dan mengelola aduan-aduan yang masuk. Di mana di dalam grup tersebut, berisikan pejabat-pejabat dari bidang yang ada di OPD kita, sehingga diharapkan aduan yang masuk bisa terjawab dengan baik dan tepat." (wawancara pada tanggal 27 Desember 2024).

Berdasarkan apa yang beliau sampaikan, peneliti melihat komitmen antar pemangku kepentingan dan jabatan pada OPD tersebut, benar-benar ditunjukkan secara nyata. Di mana kemudian setiap aduan yang masuk dapat terjawab dan mendapatkan solusi sesegera mungkin pasca aduan masuk. Namun terdapat pengecualian terhadap aduan yang akan mendapat penyelesaian sedikit lebih lama ketimbang aduan-aduan lain, yakni berkenaan dengan aduan-aduan yang memang perlu untuk pegawai dari OPD terkait untuk turun ke lapangan dan mengecek kebenaran aduan serta berusaha menemukan penyelesaiannya seperti apa.

Selain itu peneliti juga menemukan sebuah agenda rutin berkenaan dengan rangka komunikasi dalam penanganan/pelayanan pengaduan.

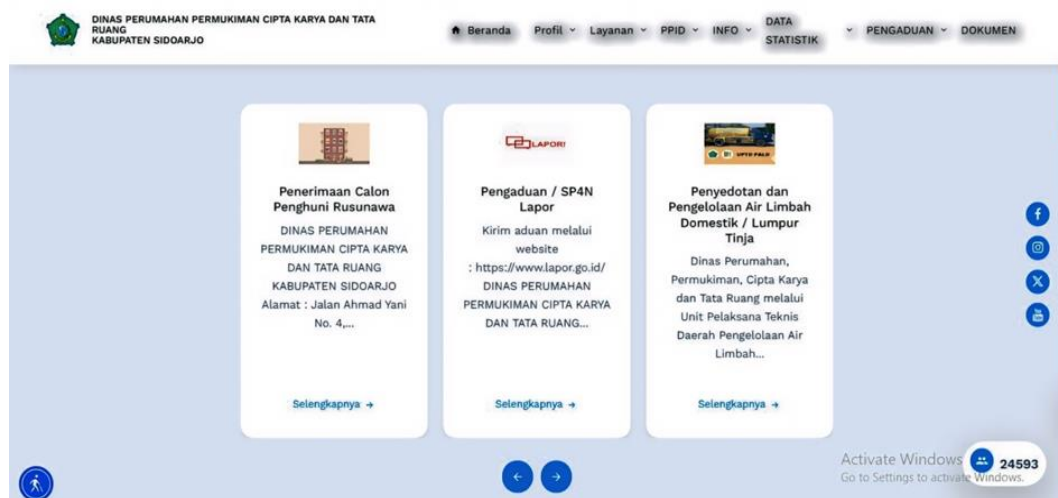


Gambar 5. Kegiatan *Focus Group Discussion*

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Tahapan komunikasi yang tervisualisasikan pada Gambar 5 tersebut merupakan wujud nyata OPD tersebut dalam menindaklanjuti terhadap aduan yang masuk. Agenda *Focus Group Discussion* (FGD) tersebut biasa dilaksanakan terhadap aduan-aduan yang sifatnya urgent dan menyangkut kepentingan banyak orang. Bukan lagi perorangan atau pribadi. Di mana dalam agenda FGD tersebut dimaksudkan dalam upaya mencari jalan keluar pada permasalahan yang diadukan atau muncul dengan menyatukan beberapa pihak terkait dan berwenang.

Peneliti juga menemukan tahapan komunikasi tidak hanya terjadi pada internal saja, untuk eksternal kaitannya dengan komunikasi kepada publik OPD tersebut telah melakukan sebuah upaya dalam rangka mensosialisasikan layanan SP4N-Lapor tersebut.



Gambar 6. Laman Resmi Dinas

Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 7. Laman *Instagram* Resmi Dinas

Sumber: Dokumentasi Penulis

Gambar 6 dan Gambar 7 menunjukkan upaya OPD tersebut dalam mensosialisasikan layanan pengaduan yang salah satunya dapat melalui laman SP4N-Lapor. Namun hal tersebut kurang berdampak nyata pada kondisi di lapangan. Mengingat dari data yang telah disajikan di atas tadi, pelapor yang memanfaatkan SP4N-Lapor dalam periode setahun tergolong sangat minim. Kebanyakan dari mereka masih menyampaikan pengaduan secara konvensional, yakni dengan datang ke kantor. Hal ini menurut peneliti, meskipun upaya sosialisasi melalui laman internet telah dilakukan, hal yang harus dijadikan catatan oleh OPD tersebut adalah pada frekuensi sosialisasi yang sangat minim pula. Layaknya laman *Instagram* yang sangat jarang memberikan informasi mengenai layanan pengaduan, praktis publik minim informasi yang berakibat partisipasi publik juga rendah. Maka frekuensi sosialisasi tersebut baik secara daring maupun luring, perlu lebih digencarkan, demi terlaksananya dengan baik melalui partisipasi publik yang tinggi.

4. Disposisi Pelaksana

Disposisi implementor yang didasari oleh sikap serta tindakan para pemangku tanggung jawab, akan kemudian memiliki implikasi terhadap kesuksesan dari implementasi sebuah kebijakan. Tanpa peran disposisi implementor yang selaras, maka mustahil rasanya sebuah kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik dan benar. Karena perbedaan pemahaman saja, akan memiliki rentetan besar ke belakang dan hanya akan memunculkan permasalahan-permasalahan baru. Dalam hal ini implementor SP4N-Lapor di OPD tersebut ialah Kasubbag Umum dan Kepegawaian, serta Pegawai *Front Office*. Menurut hasil penuturan Pegawai *Front Office*:

“Selama ini juga koordinasi dengan pihak-pihak lain yang bersangkutan juga terbilang baik dan lancar. Semua berjalan sesuai prosedur dan tahapan-tahapan yang ada” (wawancara pada tanggal 27 Desember 2024).

Faktor koordinasi yang telah terjalin baik, komitmen para pegawai yang bersangkutan, serta rasa tanggung jawab implementor, menjadikan setiap aduan yang masuk melalui SP4N-Lapor pada OPD tersebut selalu mendapat perhatian bersama. Selain itu juga kesadaran implementor/admin layanan ketika kemudian menemukan permasalahan atau aduan yang sekiranya tidak dapat beliau layani dan memilih untuk langsung mengomunikasikan dengan Ibu Kasubbag Umum dan Kepegawaian juga bukti bahwa disposisi pelaksana berjalan baik di sini.

Disposisi yang berjalan seirama dan cenderung tidak bertele-tele menjadikan alur layanan pengaduan terasa lebih tertata dengan baik dan tidak sembarangan tertangani. Selain itu peneliti juga melihat, budaya organisasi atau budaya kerja yang ada pada keseharian OPD tersebut yang sangat komunikatif dan hangat dalam berinteraksi, menjadikan hal penerimaan atau implementasi perintah pimpinan berupa kebijakan tersebut dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya.

5. Karakter Pelaksana

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, karakter implementor juga perlu untuk tetap mengedepankan profesionalitas dan menganggap publik/masyarakat adalah “tuan”. Maka kemudian dalam implementasi sebuah kebijakan, karakter dari implemetor atau pelaksana sebuah kebijakan tersebut akan berpengaruh pula terhadap kualitas layanan dan daya adopsi kebijakan.

Peneliti melihat bahwa para pemangku tanggung jawab SP4N-Lapor pada OPD tersebut memiliki kebiasaan untuk saling mengingatkan apabila terdapat aduan yang belum terproses. Seperti halnya menanyakan tahap pemrosesan aduan, saling membantu dalam koordinasi dengan bidang terkait, serta juga penggunaan tutur bahasa yang baik dan sopan dalam menjawab setiap aduan yang masuk.

Sebuah proses implementasi kebijakan akan berjalan baik dan sebagaimana yang diharapkan, apabila ditemukan karakter pelaksana yang memiliki rasa tanggung jawab dan moril yang tinggi. Karakter pelaksana yang demikianlah yang kemudian dapat menjadi poin penting pendukung sebuah impelentasi kebijakan dalam skala pemerintah daerah. Perlu adanya konsistensi dan evaluasi berkala untuk tetap

menjaga keutuhan aspek ini. Karena tanpa karakter pelaksana yang baik dan sesuai apa yang tertuang dalam standar kebijakan, maka hanya akan menimbulkan konflik yang berujung pada layanan yang kurang baik serta kepuasan masyarakat juga menurun.

6. Aspek Lingkungan

Lingkungan sekitar juga menjadi hal yang sangat berimplikasi dalam sebuah proses implelementasi kebijakan. Di mana sistim kerja dan aktivitas pekerjaan juga dilaksanakan dalam sebuah lingkungan yang memang sebelumnya telah ada lebih dulu. Tidak hanya berkenaan dengan rekanan kerja, akan tetapi hal-hal lain seperti budaya organisasi, politik, serta faktor teknis dan non teknis lain juga memiliki pengaruh. Kasubbag Umum dan Kepegawaian dalam wawancara menyampaikan:

"Sejauh ini faktor eksternal yang menghambat hanya pada respon dari bidang yang terkadang lamban. Selain itu tidak ada aspek negatif dari lingkungan. Untuk positifnya ya pimpinan kami yang sangat mendukung penuh dan sangat memfasilitasi, serta admin kami yang juga komunikatif" (wawancara pada tanggal 27 Desember 2024).

Selain itu Petugas *Front Office* juga menyampaikan:

"Untuk hal yang menghambat saya hanya pada sistem yang terkadang error sehingga kami harus menunggu. Selain itu juga ada respon yang lamban dari bidang terkait untuk disampaikan ke Kasubbag Umum dan Kepegawaian." (wawancara pada tanggal 27 Desember 2024).

Peneliti sejauh ini mengamati memang selaras dengan apa yang disampaikan oleh kedua informan tersebut. Tidak ditemukan faktor lain yang menjadi alasan mereka sebagai pelaksana kebijakan mengalami kesulitan dalam implementasinya selain respon dari bidang-bidang yang lamban, atau sistim yang mengalami *error*.

Peneliti juga menemukan satu hal yang cukup sering menjadi faktor penghambat eksternal adalah jawaban atau solusi yang ditawarkan oleh OPD tersebut, masih kurang bisa diterima oleh masyarakat sebagai pengadu. Hal tersebut tak jarang menjadikan para pemangku kepentingan pada OPD tersebut membutuhkan waktu kembali untuk memproses aduan lanjutan yang disampaikan. Praktis di tengah kesibukan dan kepentingan lainnya, permasalahan tersebut tak jarang menjadi hambatan bagi OPD tersebut dalam memproses secara cepat terhadap aduan yang dilontarkan kembali.

Faktor lainnya yang peneliti jumpai ialah setiap aduan yang masuk pada laman SP4N-Lapor memiliki tenggat waktu respon yang relatif singkat. Di mana sebuah pengelola atau OPD terkait, hanya memiliki kesempatan maksimal 5 hari kerja. Apabila lewat dari tenggat tersebut, maka aduan tersebut akan langsung naik ke pihak Ombudsman, dan praktis akan menjadi temuan bagi mereka. Padahal tidak semua aduan dapat dituntaskan sesegera mungkin, utamanya seperti yang telah disinggung di atas di mana aduan yang perlu turun lapang, cenderung akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk menindaklanjuti aduan ketimbang aduan-aduan yang sifatnya dapat lebih dimonitor dari kantor.

KESIMPULAN

Pengelolaan pengaduan dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Di mana sesuai nomenklatur Undang-Undang atau Peraturan Menteri, pelayanan publik perlu dimaksimalkan dan diupayakan untuk dijalankan sebaik-baiknya demi tercapainya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Aplikasi SP4N-Lapor menjadi salah satu bentuk kemudahan yang ditawarkan oleh Pemerintah, baik kepada masyarakat atau penyelenggara pelayanan publik dalam kaitannya untuk memberikan atau menyampaikan aduan, permasalahan, serta hal-hal lain yang kiranya perlu dilaporkan.

Dalam cakupan implementasi SP4N-Lapor di Dinas Perumahan, Permukiman, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kab. Sidoarjo, dirasa sudah terimplementasikan dengan cukup baik. Memang terdapat beberapa catatan minor berkenaan dengan hal-hal yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Seperti halnya pada aspek SDM, apabila pranata jabatan kehumasan belum diperlukan maka dapat secara berkala perlu untuk diselenggarakan pelatihan-pelatihan atau arahan-arahan yang lebih terfokus. Hal tersebut dimaksudkan supaya kemudian segala aduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-Lapor di OPD tersebut dapat tertangani dan dikelola sebagaimana semestinya. Kemudian hal yang sudah baik layaknya komunikasi, karakter, serta disposisi antar pelaksana perlu untuk tetap dipertahankan dan bila mungkin untuk terus ditingkatkan. Dinamika lapangan yang nampak dinamis dengan segala regulasi serta tipikal aduan masyarakat yang beragam, perlu kolaborasi dan komitmen secara berkelanjutan demi pengelolaan pengaduan yang baik sehingga implikasi terhadap kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh OPD tersebut dapat beriringan baik pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K. (2021). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*.
- Amma, G. M., Bagus, N., & Suprojo, A. (2024). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai di Desa Sidomulyo Kota Batu Berdasarkan Analisis Van Meter dan Van Horn. *Lenvari: Journal of Social Science*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.61105/jss.v2i1.96>
- Bakhtiar, N. Y., Husen, L. O., & Bima, M. R. (2020). Pemenuhan Hak Kebebasan Berpendapat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Kemerdekaan Berpendapat di Muka Umum. *Journal of Lex Theory (JLT)*, 1(1), 41–58. <https://doi.org/10.52103/jlt.v1i1.43>
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1).
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Lorensa, R., & Sari, Y. I. S. (2020). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Simantec*, 9(1), 29–32. <https://doi.org/10.21107/simantec.v9i1.9737>
- Nurhadi, S. P., Purbaningrum, D. G., & Nuraulia, R. (2023). Implementasi Aplikasi SP4N-Lapor! Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 295–302. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v2i2.118>
- Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis e-Governance pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Rahmaini, P. (2021). *Penerapan Prinsip e-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021*. 1.
- Suparno. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Praktik (Implementasi Kebijakan Ketahanan Pangan Kabupaten Rembang)*.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas dan Kepatuhan Pelayanan Publik oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(1). <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>