

STRATEGI PENGELOLAAN PENGADUAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N-LAPOR!

Devi Novitasari

Fakultas Ilmu Sosial dan Universitas Bhayangkara Surabaya
email: devi10041999@gmail.com

ABSTRACT

The National Public Service Complaint Management System Application is a LAPOR Application! is a service for delivering all aspirations and complaints of the people online which is integrated in the management of complaints in stages at every public service provider and is managed by the Ministry of PAN RB RI with the Presidential Staff Office and the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The East Java Provincial Government Complaint Management Strategy using the S4PN LAPOR! To Overcome SP4N-LAPOR Complaints! Management of Public Service Complaints needs to be carried out in a sustainable and consistent manner in an effort to realize excellent and quality service. We know that the paradigm of public service develops with a management focus that is oriented to customer/community satisfaction. To achieve this goal, feedback from the community as service users is needed. One form of feedback that can be done by the community as service users is through complaints at the East Java Provincial Government to encourage improving the quality of public services and increasing the effectiveness of complaint management. The East Java Provincial Government Complaint Management Strategy using the SP4N-LAPOR Application! The electronic form of application is a form of e-government which aims to provide good public services (public service) to the community (good service).

Keywords: Management Strategy, Public Complaints, Public Service,

ABSTRAK

Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Merupakan Aplikasi LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengeolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola oleh kementrian PAN RB RI dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsmn Republik Indonesia. Strategi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Aplikasi S4PN LAPOR! Untuk Mengatasi Pengaduan SP4N-LAPOR! Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Kita ketahui bahwa paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/ masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan di Pemerintah Provinsi Jawa Timur Untuk Mendorong

peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan. Strategi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR! Aplikasi berbentuk elektronik tersebut merupakan bentuk dari e-government yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik (public service) kepada masyarakat yang baik (good service)

Kata Kunci : Strategi Pengelolaan, pengaduan masyarakat, Pelayanan Publik, Aplikasi SPAN LAPOR !

1. PENDAHULUAN

E-Government menurut World Bank merupakan Upaya Pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas Kinerja Pemerintahan, dalam memberikan berbagai macam jasa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara lebih baik. Strategi pelayanan salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah keterbukaan informasi. Keterbukaan tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi, dan hak asasi manusia.

Pengaduan adalah Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran Larangan oleh Penyelenggara.

Pelaksanaan SP4N dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh tiga lembaga dalam bentuk kemitraan antara KemenpanRB, KSP dan Ombudsman Republik Indonesia. Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* SP4N-LAPOR! Tahun 2020 – 2024 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional tahun 2020-2024. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi Informasi, terintegrasi dengan LAPOR! baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari Unit terbawah sampai dengan Unit teratas. Untuk Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS (JIKA ADA)

2.1 Strategi Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Pengaduan Masyarakat merupakan suatu keluhan yang di sampaikan berupa Aplikasi SP4N-LAPOR! di Pemerintah Provinsi Jawa Timur Strategi Pengelolaan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut.

2.2 Pelayanan Publik Pengaduan Online Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Provinsi Jawa Timur

Layanan pengaduan online harus berjalan dengan targetnya agar terciptanya strategi pelayanan berbasis online Di Pemerintah Provinsi Jawa Timur di era digital yang bermanfaat untuk masyarakat yang sedang mengalami permasalahan yang sulit untuk dihadapi, serta adanya aplikasi layanan pengaduan SP4N-LAPOR!.

2.3 Aplikasi Pengaduan Masyarakat melalui Pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR!

Adanya sistem Aplikasi SP4N-LAPOR! maka masyarakat yang berkepentingan tinggal duduk dirumah dan bisa melakukan pengaduan di sistem yang sudah tersedia. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan ``*no wrong door policy*`` yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun

3. Metode Penelitian

3.1 Model Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian tersebut, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan model deskriptif yang menggambarkan dan melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada. Menurut (I Made Winartha (2006: 155), Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif Mengkaji Prespektif partisipan dengan multi strategi. Strategi yang bersifat interaktif, seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap seperti foto, rekaman dan lain-lain.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

- 1.Wawancara
- 2.Observasi
- 3.Dokumentasi

1.3 TEKNIK ANALISA DATA

Berdasarkan Analisa Data Kualitatif bahwa Strategi dalam menindak lanjuti sistem Pengelolaan Pengaduan Aspirasi Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Pemerintah provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan terhadap Masyarakat dalam aduan aspirasi layanan yang sudah disediakan, dan respon pelayanan.

Menurut Sugiyono (2005 : 87) dalam penelitian kualitatif, data diperoleh



dari berbagai sumber, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya penuh. Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan setelah peneliti melakukan wawancara, pengamatan secara langsung, serta melihat dokumen-dokumen yang telah didapatkan, baik berupa foto, gambar, catatan-catatan maupun data-data yang diperoleh dari berbagai sumber.

1.4 RANCANGAN KEGIATAN

Melakukan Monitoring dan melakukan Evaluasi Untuk Pejabat Penghubung di 54 OPD Setiap Bulannya kita ada Monev, Hasil Monev nya itu kita Share ke 54 OPD atau dibagi Kalau seandainya ada Aduan yang belum di TL Oleh Pejabat Penghubung maka Pemerintah Provinsi Jawa Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. dalam setiap kebijakan dan pelaksanaan pelayanan, tentu tidak semua pihak dapat terpuaskan, oleh karena itu perlu dilakukan prioritas baik disisi perencanaan, penganggaran maupun pelaksanaan program/kegiatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Aplikasi S4PN-LAPOR!

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Kita ketahui bahwa paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan Untuk mendapatkan gambaran luasnya wilayah pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat

Gambar 1

Peta Wilayah Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Dengan luasnya wilayah dan banyaknya penduduk dapat menjadi potensi (*strength*) sekaligus kelemahan (*weakness*). Dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah daerah dituntut untuk memberikan.

VISI

``Meningkatkan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik``

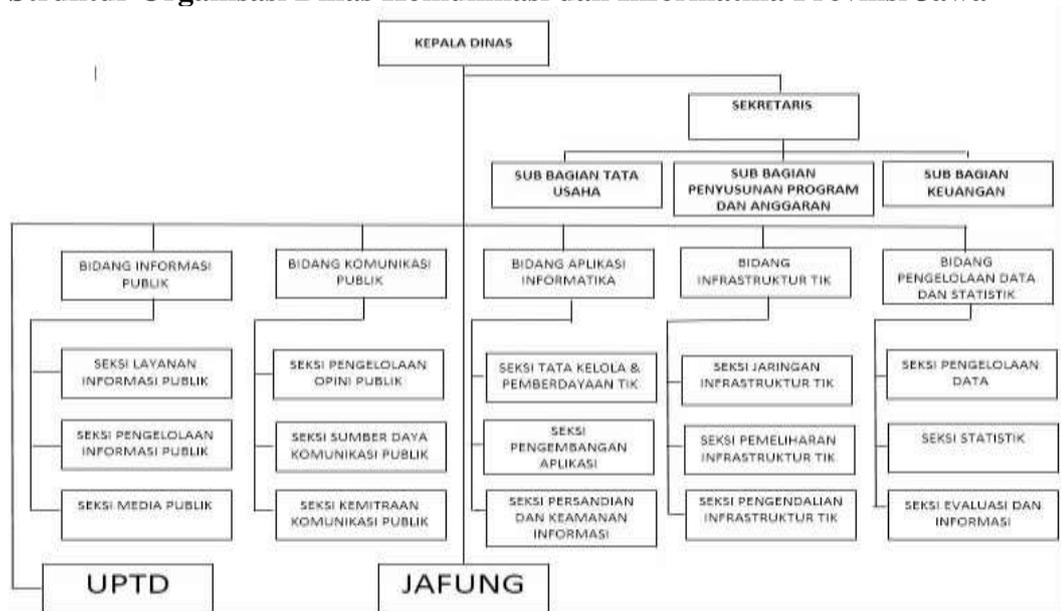
MISI

``Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menunjang tinggi profesionalisme dalam pelaksanaan pelayanan publik``

TUJUAN

1. Meningkatkan Pengetahuan, Kecerdasan, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat melalui Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika dalam rangka meningkatkan keterbukaan Informasi Pelayanan Publik.
2. Meningkatkan Layanan dan Pemanfaatan Infrastruktur TIK.
3. Meningkatkan Layanan Data Statistik.

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa



Sumber : Kominfo.jatimprov.go.id 2021

1. Strategi Evaluasi dan Monitoring Aplikasi SP4N-LAPOR! Untuk keberhasilan program SP4N-LAPOR! di butuhkan suatu monitoring dan evaluasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan

1. Strategi Evaluasi dan Monitoring Aplikasi SP4N-LAPOR! Untuk keberhasilan program SP4N-LAPOR! di butuhkan suatu monitoring dan evaluasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.



Gambar 4.2 Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! Selasa (29/09).

Peneliti menanyakan Bagaimana Strategi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR!.

Narasumber : Melakukan Monitoring dan melakukan Evaluasi Untuk Pejabat Penghubung di 54 OPD Setiap Bulannya kita ada Monev, Hasil Monev nya itu kita Share ke 54 OPD atau dibagi Kalau seandainya ada Aduan yang belum di TL Oleh Pejabat Penghubung maka Pemerintah Provinsi Jawa Timur akan bersurat ke OPD tersebut untuk segera menindak lanjuti aduan tersebut. Kemudian untuk selain setiap bulan Pemerintah Provinsi Jawa Timur Persemester jadi 1 Tahun kita Membikin Hasil Monitoring persemester jadi semester 1 dan semester 2 kalau semester 1 yaitu Januari-Juni. Semester Juli- Desember itu di berikan Hasil Monitoring. Admin Koordinator Pemerintah Provinsi Jawa Timur selain sebagai Admin Instansi juga berperan sebagai Admin Pengawas yaitu admin yang bisa mengawasi admin-admin atau Pengelolaan Pengaduan LAPOR! Tetapi yang ada di Kabupaten / Kota Di Jawa Timur. Berarti ada 38 Kabupaten / Kota. Lalu ada salah satu Strategi kita adalah jika ada Pengelolaan Pengaduan Laporan! di 38 kabupaten/kota itu jika ada Nilainya/ Presentasinya tidak terlalu bagus kita datang kesana kita melakukan pendampingan dan monitoring langsung mendatangi Kabupaten Kota yang Presentase yang tidak lanjut Pengelolaannya semisal di bawah 50% itu salah satu Strategi yang kita ambil agar Pengelolaan Pengaduannya Semuanya bisa

ditindaklanjuti. Admin Koordinator Pemerintah Jawa Timur Ada 2 fungsinya sebagai admin instansi dan sebagai admin pengawas, sebagai admin instansi tugasnya ialah Mengawasi dan monetoreng semua penjaga penghubung 54 OPD Dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Jika sebagai Admin pengawas Fungsinya untuk mengawasi pengelolaan Pengaduan LAPOR! Yang ada di 38 Kabupaten/Kota Di Jawa Timur. (Ibu Ria Amalia,S.Sos. Jabatan Pranata Humas Ahli Muda (Januari tanggal 21 Januari 2021, 13.00 WIB).

5. KESIMPULAN :

1. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Kita ketahui bahwa paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/ masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. dalam setiap kebijakan dan pelaksanaan pelayanan, tentu tidak semua pihak dapat terpuaskan, oleh karena itu perlu dilakukan prioritas baik disisi perencanaan, penganggaran maupun pelaksanaan program/kegiatan.

Untuk mencapai sasaran yang tepat dalam setiap kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, LAPOR! Jatim menjadi salah satu solusi. Mekanisme SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di era digital, mengintegrasikan antara sistem offline dengan online. Seluruh akses aspirasi pengaduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dimanfaatkan, antara lain pengaduan melalui Media Sosial Pemerintah Provinsi Jawa Timur, tatap muka, Email, Website jatimprov.go.id maupun kominfo.jatimprov.go.id. seluruh media pengaduan tersebut diintegrasikan/dilaporkan pada Aplikasi LAPOR! untuk ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membidangi.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR!

1. Sarana dan Prasarana
2. Admin Koordinator ini didukung dengan adanya Pejabat Penghubung di 54 OPD :
Jadi saling Bersinergi
3. Respon Cepat dari Pejabat Penghubung dalam menindak lanjuti Pengaduan yang masuk.
4. Hubungan Sinergi yang baik dengan Admin Pusat yang ada di KemenPANRB Jadi kalau seandainya di Pemerinta Provinsi Jawa Timur ada Kendala-Kendala kita langsung bersinergi dengan Pusat.

5.2 SARAN

1. Adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk diberikan pada Masyarakat melalui sistem pelayanan yang efektif dan efisien. maka pengguna dapat mudah mengakses atau tidak ada lagi terjadi eror sistem.

2. Pelayanan lebih cepat, tepat dan tidak memakan waktu lama dan masalah terjawabkan dengan tuntas.

DAFTAR PUSTAKA:

Penulis: Dr.Deddy Mulyadi,DRS.,M.Si), Judul Buku : Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Pulik, 2016, penerbit Alfabeta,Bandung.

kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/diskominfo-jatim-sosialisasikan-sp4n-lapor- diakses pada tanggal 26 November 2020

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

*Slemankab.bps.go.id diakses pada tanggal 15 Desember 2017 oleh Arin Nurhita H.
Diakses pada tanggal 1 November 2020*

*garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/790848 Diakses pada tanggal 1
November 2020*

kominfo.jatimprov.go.id Diakses pada tanggal 5 Januari 2021

