

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah adalah “*public service*”. Pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri namun dengan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai kemajuan bersama (Basri, 2018). Pelayanan yang sesuai dengan standar adalah pelayanan yang memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan berkeadilan (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014). dengan kata lain, apabila pemerintah sebagai penyelenggara layanan sudah memenuhi prinsip-prinsip dalam standar pelayanan publik tersebut maka dapat dikatakan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan dengan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Juniarso dan Sudrajat (2009), pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai wujud penyelenggara negara kepada masyarakatnya untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Seiring pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis serta merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan, dikarenakan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, seperti halnya

dalam penanganan pengaduan masyarakat (Mahsyar, 2011). Masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan masyarakat akibat rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima. Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang dimaksudkan dengan pengaduan masyarakat adalah bentuk ketidakpuasaan masyarakat yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait yang dapat berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses seluas-luasnya kepada masyarakat ini diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Dijelaskan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 dan Pasal 40, Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyediakan media pengaduan serta melaksanakan pengelolaannya secara kompeten. Penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan menampung setiap pengaduan dari masyarakat serta diharuskan mencantumkan identitas penanggung jawab pihak yang mengelola pengaduan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap

masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan barang dan jasa publik (*public service*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Kebutuhan akan pelayanan barang dan jasa publik atau pelayanan administratif sudah dimulai sejak seseorang masih dalam kandungan yakni ketika diperiksa oleh dokter rumah sakit, kebutuhan akan akses fasilitas persalinan yang memadai, pelayanan administrasi kependudukan berupa akta kelahiran, pelayanan pendidikan dari Taman Kanak-Kanak (TK) sampai ke jenjang perguruan tinggi, kebutuhan memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang di geluti serta sampai pada Ketika seseorang meninggal dunia pun masih memerlukan pelayanan administrasi berupa surat pengantar untuk pembuatan akta kematian.

Luasnya ruang lingkup pelayanan barang dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan barang dan jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan barang dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, sehingga kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi suatu negara. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Realita di lapangan menunjukkan bahwa peran masyarakat untuk terlibat dalam pemberian saran dan masukan serta penyampaian pengaduan guna peningkatan kualitas pelayanan publik masih sangat rendah. Hal ini disebabkan karena sebagian besar masyarakat masih enggan dan takut untuk memanfaatkan sarana pengaduan yang tersedia guna menyampaikan aspirasi dan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dengan anggapan bahwa dengan melaporkan pihak tertentu terkait pemberian layanannya maka akan menimbulkan masalah khususnya bagi diri sendiri dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan masalah yang diadukan tersebut. Di lain pihak banyak masyarakat yang tidak mengetahui kemana harus melaporkan keluhan yang dirasakan. Sedangkan di pihak lain juga, penyampaian aspirasi dan pengaduan sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangan. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan dalam satu pintu. Tujuannya, agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara nasional.

Memperhatikan permasalahan di atas, sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengisyaratkan Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara

berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik yaitu melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Pada mulanya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pembangunan (UKP4) dan dikelola secara koordinatif bersama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) atau yang disingkat SP4N-LAPOR ialah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu melalui website dengan alamat : www.lapor.go.id, melalui SMS ke 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), melalui akun Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) yang berperan sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional. Pembentukan SP4N-LAPOR ialah untuk merealisasikan kebijakan “No Wrong Door Policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Adapun tujuan SP4N adalah agar:

1. Penyelenggaraan dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 100 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 396 Pemerintah Kabupaten dan 96 Pemerintah Kota di Indonesia. Berdasarkan www.lapor.go.id, jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile. Pemerintah kabupaten Timor Tengah Utara merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten dari 396 Pemerintah Kabupaten di Indonesia yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR sejak tahun 2018. Penerapan aplikasi LAPOR! di Kabupaten Timor Tengah Utara dilakukan melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, atau langsung ke kanal LAPOR TTU sebagai sub domain dari kanal LAPOR! Pusat dengan alamat www.ttu.lapor.go.id, melalui **SMS ke 1708 dengan format TIMORTENGAHUTARA (spasi) Isi Aduan**, melalui **Facebook, Twitter dan Instagram LAPOR @lapor1708** serta melalui **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. sejak awal terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2018 belum ada sama sekali pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi ini meskipun aplikasi lapor telah dikembangkan oleh kementerian PAN dan RB sejak tahun 2014. pada tahun 2019 melalui sosialisasi terbatas yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 17 laporan yakni 2 pengaduan melalui SMS dan 15 pengaduan melalui Website. Sampai dengan bulan juli tahun 2023 telah terdapat 72 jenis pengaduan yang masuk ke aplikasi lapor (sumber:Bagian Organisasi

Setda Kab.TTU). dari data diatas dapat di simpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya media pengaduan SP4N-LAPOR, dilihat dari jumlah pengaduan yang masuk sehingga masyarakat lebih banyak menggunakan media sosial seperti facebook untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima sehingga banyak pengaduan yang tidak memperoleh tindak lanjut.

Media pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah terintegrasi dengan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (LAPOR!-SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara dapat pula diakses melalui laman website Kabupaten Timor Tengah Utara dengan alamat www.ttukab.go.id. Adapun program kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka penerapan LAPOR! - SP4N di Kabupaten Timor Tengah Utara antara lain:

- a) Melaksanakan sosialisasi penggunaan aplikasi LAPOR! - SP4N terkait pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Melakukan penguatan bagi Perangkat Daerah sebagai pejabat penghubung yang bertugas menindaklanjuti seluruh pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! - SP4N.
- c) Melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan guna tindak lanjut perbaikan.
- d) Monitoring dan evaluasi
- e) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2019-2023 sebagaimana termuat dalam Peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 67 Tahun 2018, pengelolaan aplikasi LAPOR! sebagai salah satu media penyampaian pengaduan masyarakat, telah menjadi salah satu target yang harus dicapai dalam upaya perbaikan profil birokrasi di Kabupaten Timor Tengah Utara

Tabel 1.1
Sasaran Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2019-2023 Tentang LAPOR! - SP4N

Sasaran	Indikator	Target				
		2019	2020	2021	2022	2023
Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public	Presentase tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan LAPOR! - SP4N	30%	50%	80%	90%	100%
	Presentase penanganan kasus/pengaduan masyarakat	50%	60%	70%	80%	80%

Sumber data: Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara 2019-2023

Dengan memperhatikan Tabel 1.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten akan secara konsisten mengembangkan media pengaduan LAPOR-SP4N sebagai salah satu media aspirasi yang ditujukan bagi masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Jenis pelayanan publik yang dapat dilaporkan oleh masyarakat apabila tidak sesuai dengan harapan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pengaduan yang di sampaikan terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh penyelenggaran.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait penerapan LAPOR-SP4N di Kabupaten Timor Tengah Utara dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan**

Pengaduan Online Rakyat - Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) Di Kabupaten Timor Tengah Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat - Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat - Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mewadahi aspirasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan Penulis dan Pembaca tentang penerapan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mewadahi aspirasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi pihak lain sebagai bahan refrensi dan perbandingan.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atas sebuah permasalahan pelayanan yang dihadapi dan sebagai wadah partisipasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi guna perbaikan kualitas pelayanan publik melalui pengaduan (LAPOR! - SP4N).

b. Bagi Pimpinan Instansi di Kab.TTU

Sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan dengan terbangunnya sistem menyampaikan keluhan dari masyarakat guna memperbaiki setiap kesenjangan yang ada dan untuk mendekatkan konstituen.

c. Bagi Pengelola Layanan

Sebagai bahan perencanaan dalam perbaikan layanan Publik dan sebagai bahan masukan untuk usulan pengajuan kegiatan serta sebagai kajian efisien dan efektivitas pelaksanaan program melalui LAPOR! - SP4N.

d. Bagi Unit Layanan

Sebagai komunikasi dua arah untuk membangun pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, saling merekomendasikan perbaikan pelayanan serta data tentang kekurangan kualitas layanan dan sebagai prioritas rencana perbaikan dan pembiayaan.