

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI DINAS
KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK
DAN PERSANDIAN KABUPATEN
OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

MERISA AZARA

NIM. 07011181823189

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI DINAS
KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK
DAN PERSANDIAN KABUPATEN
OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

MERISA AZARA

07011181823189

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2022

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M. Si
NIP. 196211251989121001



Pembimbing II

Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Oleh :

Merisa Azara
07011181823189

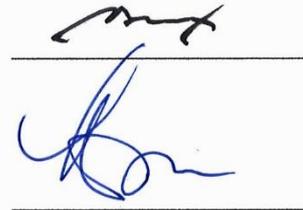
**Telah Dipertahankan di Depan Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 30 Juni 2022**

Pembimbing :

Tanda Tangan

Drs. Mardianto, M. Si
NIP. 196211251989121001

Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

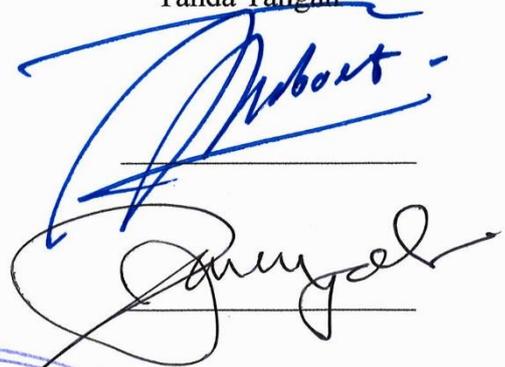


Penguji :

Tanda Tangan

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

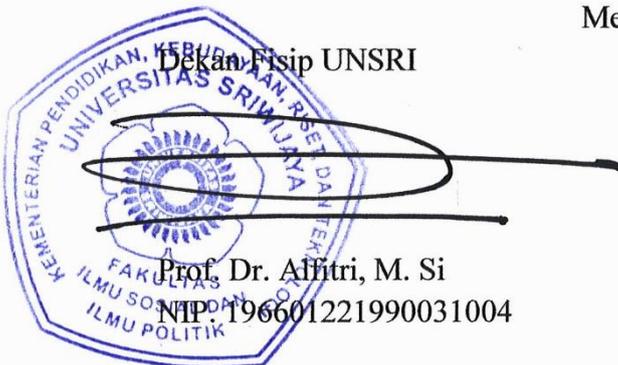
Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005



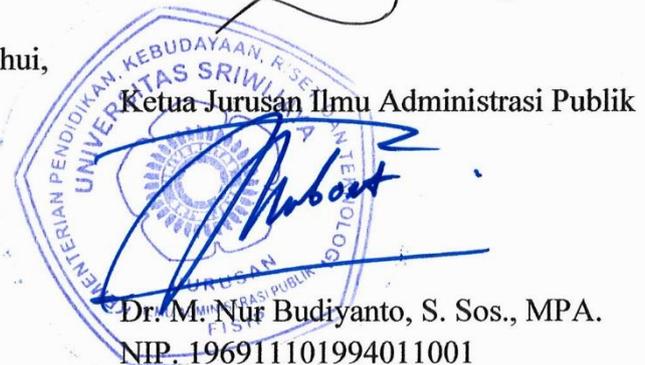
Mengetahui,

Dekan Fisip UNSRI

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Prof. Dr. Alfitri, M. Si
NIP. 196601221990031004



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“ Dibalik Mudahnya Setiap Urusan dan Langkah Ku, Ada Kekuatan
Doa Ibu dan Ayah ku yang Dikabulkan oleh Allah SWT.”**

(Merisa Azara)

**“ Dua Musuh Terbesar Kesuksesan adalah
Penundaan & Alasan ”**

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tersayang
2. Adik ku dan keluarga tersayang
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP Universitas Sriwijaya
4. Sahabat-Sahabat Terbaik ku
5. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018
6. Almamater kebanggaanku Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This study aims to determine how the National Public Service Complaint Management System at the Office of Communication, Information, Statistics and Encoding, Ogan Ilir Regency. This study uses a qualitative descriptive method which aims to explain the object under study. The type of data used is qualitative data and primary and secondary data sources with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The theory used in this study is the theory of management information systems from Raymond MC Leod which consists of the dimensions of input, process and output. The results of this study indicate that the implementation of the National Public Service Complaint Management System at the Office of Communication, Informatics, Statistics and Encoding, Ogan Ilir Regency has not fully run optimally and effectively. The input dimensions which consist of human resources, budget and infrastructure have not been maximized. Meanwhile, the process dimension, which consists of the implementation process of the national public service complaint management system, is quite good, but the socialization process has not been maximized. Finally, for the output dimension, it consists of indicators of achieving goals, which can be said that the achievement of the objectives of the national public service complaint management system has been quite achieved, namely the level of complaint settlement in 2018, 2019 and 2020 is quite high and good. Suggestions from this research are the Office of Communication, Informatics, Statistics and Encoding of Ogan Ilir Regency submit an application letter to the Regent or the Central Government to increase the SP4N implementation budget in Ogan Ilir Regency in accordance with the mechanisms and procedures in the laws and regulations and provide strict sanctions to Regional Apparatus who are still slow in following up on complaints.

Keyword : Complaint, Suggestion, Liaison Officer and Follow-Up

Advisor I



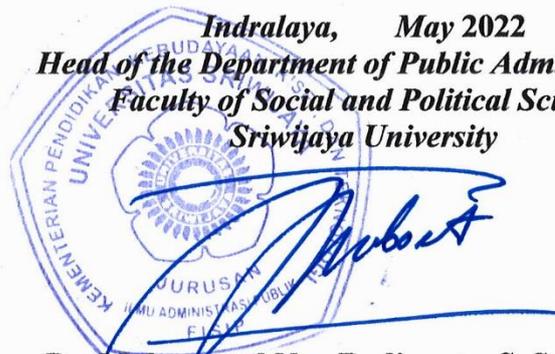
Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Advisor II



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA.
NIP. 196201051988032004

Indralaya, May 2022
Head of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori sistem informasi manajemen dari Raymond MC Leod yang terdiri dari dimensi input, proses dan output. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir belum sepenuhnya berjalan dengan optimal dan efektif. Dimensi input yang terdiri dari sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana belum maksimal. Sementara untuk dimensi proses yang terdiri dari proses pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sudah cukup baik tetapi proses sosialisasinya belum maksimal. Terakhir untuk dimensi output terdiri dari indikator pencapaian tujuan yang dapat dikatakan bahwa pencapaian tujuan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional telah cukup tercapai yaitu tingkat penyelesaian pengaduan tahun 2018, 2019 dan 2020 cukup tinggi dan baik. Saran dari penelitian ini adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir melakukan pengajuan surat permohonan kepada Bupati atau Pemerintah Pusat untuk menambah anggaran pelaksanaan SP4N di kabupaten Ogan Ilir sesuai dengan mekanisme dan prosedur dalam peraturan Undang-Undang serta memberikan sanksi yang tegas kepada pejabat penghubung yang masih lambat dalam menindaklanjuti pengaduan.

Kata Kunci : Pengaduan, Aspirasi, Pejabat Penghubung dan Tindaklanjuti

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pembimbing II



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA.
NIP. 196201051988032004

Indralaya, Mei 2022

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.” Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tersayang, Ibu dan Ayah serta Adik penulis yang selalu memberikan dukungan serta tidak letih mendoakan penulis. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S. Sos., MPA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan wawasan, arahan dan juga saran selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Tuty Khairunnisyah, MA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluang waktu dan selalu sabar dalam membimbing serta memberikan solusi terbaik dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.
7. Bapak Wahyudi, S.Kom., M.Kom selaku Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.
8. Seluruh pegawai dan staf Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.
9. Sahabat terbaik ku Mesy Fitri Yanti dan Mega Pertiwi yang selalu memberikan dukungan, selalu menjadi moodbooster ketika penulis sedang down dan telah banyak memberikan bantuan selama penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman KML-ku Widiya, Loin Permata Suci, Nur Indah Yana, Estika Rindiani, Inez Kusuma Ningrum Agustin dan Febi Ferinica yang telah banyak membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Apabila ada kekeliruan dalam penulisan kata penulis mohon maaf dan menerima saran dan kritik yang membangun. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih.

Indralaya, Mei 2022

Merisa Azara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN ORISINALITAS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Manajemen Sektor Publik dalam Lingkup Administrasi.....	12
2. Konsep <i>Elektronik Government (E-Government)</i>	14
3. Konsep Pelayanan Publik.....	15
4. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)...	17
5. Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	19
6. Teori yang Digunakan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Definisi Konsep.....	26
C. Fokus Penelitian.....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
E. Informan Penelitian.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
H. Sistematika Penulisan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
1. Kabupaten Ogan Ilir.....	35
2. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir	36

3. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir	37
B. Hasil dan Pembahasan	42
1. INPUT	43
A. Sumber Daya Manusia.....	44
B. Anggaran.....	56
C. Sarana dan Prasarana	59
2. PROSES	64
A. Proses Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	64
B. Proses Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	77
3. OUTPUT	83
A. Pencapaian Tujuan.....	83
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan dan Aspirasi Rakyat Secara Online di Kabupaten Ogan Ilir Melalui Website atau SMS Pada Tahun 2019-2020.....	6
Tabel 2. Data Klasifikasi Pengaduan Pelapor.....	8
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	27
Tabel 5. Susunan Tim Teknis Pelaksana SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	45
Tabel 6. Kondisi Tim Pelaksana SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 7. Daftar Pejabat Penghubung Pengelola SP4N-LAPOR! di Kabupaten Ogan Ilir..	51
Tabel 8. Rincian Anggaran dalam Pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	57
Tabel 9. Hasil Temuan Terhadap Dimensi Input.....	63
Tabel 10. Sumber Pengaduan Masyarakat Kabupaten Ogan Ilir.....	64
Tabel 11. Standar Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	69
Tabel 12. Hasil Temuan Terhadap Dimensi Proses.....	82
Tabel 13. Rekapitulasi Persentase Tingkat Penyelesaian Laporan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	84
Tabel 14. Hasil Temuan Terhadap Indikator Output.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2. Peta Kabupaten Ogan Ilir.....	36
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	41
Gambar 4. Peneliti Wawancara dengan Salah Satu Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! yaitu Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir.....	48
Gambar 5. Proses <i>Coaching Clinic</i> terhadap Operator Baru SP4N-LAPOR.....	50
Gambar 6. Sarana Untuk Mengelola SP4N-LAPOR! berupa Komputer dan Printer.....	60
Gambar 7. Ruang yang di gunakan Untuk Mengelola SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	62
Gambar 8. Tampilan Beranda Website SP4N-LAPOR!.....	65
Gambar 9. Tampilan Halaman Daftar LAPOR!.....	66
Gambar 10. Halaman Bagian Pengisian Aspirasi dan Pengaduan.....	67
Gambar 11. SOP SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	71
Gambar 12. Proses Pengelolaan Pengaduan Online dari Masyarakat.....	75
Gambar 13. Wawancara Peneliti dengan Informan Masyarakat.....	80
Gambar 14. Wawancara Peneliti dengan Informan Masyarakat.....	80
Gambar 15. Peneliti Wawancara dengan Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Tugas Dosen Pembimbing Seminar Usulan Skripsi
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi Pembimbing I
4. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi Pembimbing II
5. Lembar Revisi Seminar Proposal
6. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
7. Surat Permohonan Izin Penelitian
8. Pedoman Wawancara
9. Pedoman Observasi
10. Pedoman Dokumentasi
11. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I
12. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II
13. Lembar Revisi Ujian Komprehensif

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Merisa Azara
NIM : 07011181823189
Tempat dan Tanggal Lahir : Oku Timur, 26 Mei 2000
Progran Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 11 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



MERISA AZARA
07011181823189

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat sesuai dengan peraturan Undang-Undang. Berdasarkan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik (Peraturan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2009). Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, antara pemerintah dan masyarakat perlu adanya komunikasi dua arah. Komunikasi dari masyarakat untuk pemerintah dapat digunakan sebagai landasan dalam proses evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun bentuk komunikasi dari masyarakat untuk pemerintah yaitu berupa aspirasi dan pengaduan. Dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya atas pelayanan publik yang dirasa masih jauh dari harapan masyarakat. Dengan adanya aspirasi dan pengaduan dari masyarakat, maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Jika pelayanan

publik yang diberikan masih belum maksimal, maka pemerintah dapat memperbaikinya berdasarkan pengaduan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Penyampaian aspirasi dan pengaduan dari masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik menjadi salah satu bentuk pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik dalam bentuk pengaduan dapat mencegah, meminimalisir dan mengurangi terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan publik. Penyimpangan tersebut dapat berupa tindak korupsi, kolusi, nepotisme dan pelayanan publik yang kurang maksimal serta belum sesuai dengan harapan dari masyarakat. Sedangkan pengawasan pelayanan publik dalam bentuk aspirasi dapat meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik yang belum maksimal agar menjadi lebih baik. Seperti aspirasi masyarakat terkait jalan yang rusak dan perlu diperbaiki.

Pengajuan aspirasi dan pengaduan sangat diperlukan bagi pemerintah baik bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Untuk itu, sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPAN RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang ada sekarang ini, maka pemerintah menggunakannya sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi yang semakin maju ini dapat membantu penanganan pelayanan publik terutama dimanfaatkan dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Salah satunya dengan berinovasi dalam bidang elektronik atau biasa disebut *e-government*. *E-government* pada dasarnya mempunyai tujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan

proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi di bidang *e-government*, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya secara online.

Inovasi dalam pelayanan publik dilakukan agar terbentuknya pelayanan yang prima dengan memanfaatkan internet seperti pembuatan website dan aplikasi. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan KEMENPAN RB tersebut dijadikan sebagai landasan kebijakan yang menetapkan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Salah satu situs pemerintah berbasis teknologi untuk menyalurkan pengaduan dan aspirasi adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! merupakan layanan online untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan masyarakat terhadap segala bentuk permasalahan pelayanan publik. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disebut juga sebagai SP4N-LAPOR. Dalam pelaksanaan pelayanan publik SP4N LAPOR! bertujuan untuk :

1. Mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
2. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di provinsi Sumatera Selatan, layanan SP4N-LAPOR! mulai dijalankan pada awal tahun 2018 sesuai dengan Keputusan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 754/KPTS/Diskominfo/2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Online dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Salah satu instansi pemerintah daerah yang bertugas mengelola pengaduan atau SP4N LAPOR! di

provinsi Sumatera Selatan adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir. Dalam hal ini, admin kabupaten atau admin penyelenggara SP4N-LAPOR! di Kabupaten Ogan Ilir adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir. Terhitung sejak bulan Januari 2018 sampai dengan bulan April 2022 ada 155 laporan yang masuk di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 41 Tahun 2016 tentang pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, SP4N-LAPOR! merupakan salah satu bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik berupa sumbangan pikiran, aspirasi, atau pengaduan yang bersifat membangun guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sasaran dari SP4N-LAPOR! adalah kinerja pelayanan dari instansi pemerintahan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sedangkan subjek dari SPAN-LAPOR! adalah masyarakat baik individu ataupun kelompok (Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir 2016).

Salah satu tugas dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir adalah menghimpun dan mengelola pengaduan dan aspirasi (SP4N-LAPOR!) dari masyarakat Ogan Ilir secara online untuk disampaikan kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan. Hal ini tercantum dalam Keputusan Bupati Ogan Ilir Nomor 85/KEP/KOMINFO/2018 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam mengelola layanan SP4N-LAPOR!, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kabupaten Ogan Ilir berperan sebagai admin kabupaten SP4N-LAPOR! sedangkan perangkat daerah atau instansi di kabupaten

Ogan Ilir berperan sebagai pejabat penghubung. Dengan dibentuknya tim koordinasi pengelolaan pengaduan online di kabupaten Ogan Ilir maka laporan yang masuk dari masyarakat Ogan Ilir dapat tersalurkan dengan baik ke semua perangkat daerah. Selain itu, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Ogan Ilir yang bertanggung jawab sebagai admin kabupaten telah membentuk tim monitoring pelaksanaan SP4N-LAPOR! di kabupaten Ogan Ilir. Hal tersebut tercantum dalam Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Ilir Nomor 555/26/SK/KOMINFO-PIP/I/2021 tentang Pembentukan Teknis Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Ilir. Pembentukan tim monitoring pelaksanaan SPAN-LAPOR! ini bertujuan untuk mengawasi proses penanganan pengaduan dan aspirasi online masyarakat Kabupaten Ogan Ilir yang diawasi langsung oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan seluruh Kepala Seksi di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.

Adapun prosedur untuk menyampaikan pengaduan ialah melalui website *www.lapor.go.id* atau melalui SMS ke 1708 dengan format Ogan Ilir (spasi) isi pengaduan atau aspirasi. Apabila pengaduan telah terkirim ke pusat (Kementerian PANRB) maka dari pihak pusat akan menyaring dan kemudian disalurkan ke admin-admin yang ada di setiap Kabupaten. Dalam hal ini, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Ogan Ilir merupakan Admin utama SP4N-LAPOR! di kabupaten Ogan Ilir, sehingga semua pengaduan dan aspirasi dari rakyat secara online yang berasal dari Kabupaten Ogan Ilir akan dikirimkan dari pusat ke admin Ogan Ilir. Selanjutnya, tugas admin Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Ogan Ilir mengidentifikasi pengaduan tersebut sesuai dengan isi pengaduan dari rakyat kepada perangkat daerah yang bersangkutan.

Prosedur pelayanan terkait SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Ogan Ilir telah dilakukan sesuai dengan SOP dan dikelola oleh pegawai yang memiliki pemahaman filosofi yang tinggi. Namun pemahaman filosofi yang tinggi oleh pegawai pelaksana SP4N-LAPOR! belum diikuti dengan kegiatan sosialisasi yang menyeluruh untuk menyebarluaskan informasi tentang SP4N-LAPOR!. Belum maksimalnya kegiatan sosialisasi terkait SP4N-LAPOR! karena terbatasnya jumlah anggaran. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Ogan Ilir terkait penyampaian SP4N-LAPOR! masih berorientasi pada Perangkat Daerah yang ada, sehingga orientasi sosialisasinya belum maksimal kepada masyarakat Ogan Ilir. Meskipun sosialisasi yang dilaksanakan belum maksimal namun masyarakat Ogan Ilir sudah mulai menyampaikan pengaduan dan aspirasinya walaupun masih mengalami sedikit penurunan jumlah pengguna SP4N-LAPOR! di tahun 2020. Hal tersebut bisa dilihat dari rekapitulasi jumlah pengaduan atau aspirasi rakyat secara online melalui situs website atau SMS dari tahun 2019 dan 2020:

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan dan Aspirasi Rakyat Secara Online di Kabupaten Ogan Ilir Melalui Website Atau SMS Pada Tahun 2019-2020

No	Bulan	2019	2020
1	Januari	-	3
2	Februari	3	4
3	Maret	4	2
4	April	1	3
5	Mei	2	21
6	Juni	2	4
7	Juli	6	3
8	Agustus	3	-
9	September	6	1
10	Oktober	5	2
11	November	11	1
12	Desember	3	-
Jumlah		46	44

(Sumber : Diolah Penulis dari Sub. bidang Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Ogan Ilir)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa adanya penurunan jumlah pengaduan yang masuk dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Ogan Ilir pada tahun 2019 ke 2020. Hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2019 jumlah pengguna SP4N-LAPOR! sebanyak 46 orang sedangkan pada tahun 2020 jumlah pengguna SP4N-LAPOR! menurun menjadi 44 orang. Di tahun 2019 jumlah masyarakat yang paling banyak melapor dan memberikan aspirasi terlihat pada bulan November. Sedangkan di tahun 2020 jumlah masyarakat yang paling banyak melapor dan memberikan aspirasi terlihat pada bulan Mei. Jika dinilai dari segi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan publik di Kabupaten Ogan Ilir sehingga masyarakat melakukan pengaduan dan aspirasi secara online. Dilihat dari jumlah pengguna SP4N-LAPOR! di Kabupaten Ogan Ilir tahun 2019 dan 2020 menunjukkan bahwa sebagian kecil masyarakat Kabupaten Ogan Ilir telah mulai mengenal dan mulai menyampaikan pengaduan dan aspirasinya secara online. Selain itu, sebagian masyarakat Kabupaten Ogan Ilir umumnya mengajukan pengaduan dan aspirasi melalui website SP4N-LAPOR yaitu *www.lapor.go.id* dan melalui SMS 1708.

Dalam penelitian ini akan dibahas hanya pada satu tahun yaitu tahun 2020 dalam menganalisis pelaksanaan SP4N-LAPOR! di kabupaten Ogan Ilir. Berdasarkan data klasifikasi pengaduan tahun 2020, masyarakat Ogan Ilir yang belum puas dengan pelayanan publik di dominasi dengan laporan terkait bantuan sosial dan kategori topik lain seperti pengaduan terkait SPBU dan manipulasi penerimaan jabatan perangkat desa di kabupaten Ogan Ilir. Berikut data klasifikasi pengaduan pelapor tahun 2020 di kabupaten Ogan Ilir.

Tabel 2. Data Klasifikasi Pengaduan Pelapor Tahun 2020 di Kabupaten Ogan Ilir

No	Klasifikasi Pengaduan	Tahun 2020
1	Kesehatan	-
2	Pendidikan	3
3	Bantuan Sosial	20
4	Infrastruktur	3
5	Bencana	-
6	Administrasi Kependudukan	1
7	Lingkungan Hidup	-
8	Perizinan	-
9	Ketertiban Umum	1
10	Pelayanan	-
11	Topik lain	16
Jumlah Laporan		44

(Sumber : Diolah oleh penulis dari sumber sub.bagian Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Ogan Ilir)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah laporan terbanyak tahun 2020 berkaitan dengan bantuan sosial yaitu berjumlah 20 laporan. Dalam hal ini banyaknya laporan terkait bantuan sosial yang belum tepat sasaran seperti Bantuan Sosial Tunai (BST), Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Program Keluarga Harapan (PKH). Selanjutnya untuk laporan terkait topik lain berjumlah 16 laporan yang berisi tentang pengaduan terkait SPBU, penyalahgunaan wewenang atau jabatan, dan penyalahgunaan dana. Kemudian untuk kategori pendidikan dan infrastruktur sama-sama berjumlah 3 laporan yaitu pengaduan tentang fasilitas pendidikan yang masih belum memadai dan pengaduan perbaikan jalan. Sementara untuk laporan terkait ketertiban umum berjumlah 1 laporan yaitu berupa pengaduan tentang preman yang mangkal di pasar dianggap meresahkan masyarakat. Terakhir untuk kategori administrasi kependudukan terdapat 1 laporan tentang blangko KTP yang kosong. Untuk pengaduan dengan kategori kesehatan, bencana, lingkungan hidup, perizinan dan pelayanan tidak terdapat pengaduan yang masuk sepanjang tahun 2020.

Alasan dilakukannya penelitian tentang Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir karena dilatar belakangi oleh beberapa kendala dalam pelaksanaan SP4N LAPOR! di lingkungan Kabupaten Ogan Ilir salah satunya terkait dengan tindak lanjut dari Perangkat Daerah tertentu. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pasal 11 Ayat 1 terkait Penyelesaian Pengaduan menjelaskan bahwa penyelesaian pengaduan harus dilakukan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. Namun pada kenyataannya pengelolaan SP4N-LAPOR! di kabupaten Ogan Ilir belum maksimal jika dinilai dari tindak lanjut dari Perangkat Daerah tertentu terkait waktu penyelesaian masih lambat dalam menjawab pengaduan dari masyarakat. Sedangkan untuk pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir sebagai admin kabupaten telah dilakukan secara cepat dan optimal. Dengan lambatnya tindak lanjut dari Perangkat Daerah tertentu maka pengelolaan pengaduan dapat melebihi tenggat waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut terjadi karena belum adanya sanksi tegas terhadap perangkat daerah yang lambat dalam menindaklanjuti pengaduan.

Kendala lainnya dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir adalah masih kurangnya kegiatan sosialisasi terkait SP4N-LAPOR! kepada masyarakat di Kabupaten Ogan Ilir. Artinya peran pemerintah Ogan Ilir dalam melakukan sosialisasi masih minim. Sehingga menyebabkan belum maksimalnya percepatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. Kendala terakhir dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Ogan Ilir adalah admin di masing-masing perangkat daerah tertentu masih ada yang belum paham mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR!. Selain itu juga, belum memadainya fasilitas dan anggaran untuk pengelolaan SP4N-LAPOR!.

Berdasarkan uraian diatas, kendala-kendala tersebut tentu dapat memperlambat proses tindak lanjut dari pengaduan yang masuk serta membuat pengelolaan SP4N-LAPOR! di kabupaten Ogan Ilir menjadi belum maksimal. Apabila penanganan SP4N-LAPOR! belum maksimal dan berjalan dengan lambat maka penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Ogan Ilir belum bisa diperbaiki secara menyeluruh. Karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai Analisis SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini akan memfokuskan pada pengelolaan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan teori Sistem Informasi Manajemen.

Dari uraian permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul : **Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “ bagaimana Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir ? ”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pengkajian Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan wawasan dan sumbangan konsep bagi kajian Ilmu Administrasi Publik khususnya di bidang Manajemen Sektor Publik tentang SP4N-LAPOR!.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai fenomena yang terjadi sekaligus memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dan instansi yang terkait dalam hal ini Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR!.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rochaety, Eti. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bali: Nilacakra.
- Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Thoha, Miftha 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenadamedia Group. p.

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ogan Ilir Nomor 555/26/SK/KOMINFO-PIP/I/2021 Tentang Pembentukan Teknis Kegiatan Monitoring Opini Dan Aspirasi Publik Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayan.*
- Peraturan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009.*
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.*
- Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. 2016.*

Internet / Halaman Web

- Anonim. *Apa itu LAPOR?*. <https://www.lapor.go.id> (online). Diakses pada tanggal 1 Januari 2022.