

ANALISIS YURIDIS DALAM PENERAPAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus SP4N LAPOR Kabupaten Demak)

Rian Sapiro^{1*}, Hetiyasari²

(e-mail: rian.sapiro@gmail.com¹), hetiyasari@unwahas.ac.id²)

(*) Corresponding Author

¹Badan Riset dan Inovasi Nasional

²Fakultas Hukum, Universitas Wahid Hasyim Semarang

ABSTRACT

This research was structured to find out and analyze the effectiveness of public services in Demak district, especially in the Demak district government's reporting channel. Along with technological developments, the Demak Regency Communication and Informatics Service (DINKOMINFO) is moving to provide efforts and innovation on issues regarding public services. The program provided is in the form of public services in the form of reports through booths, websites, SMS, social media, and applications to convey public complaints. This research is a qualitative descriptive study with a process of document analysis and observation. The information taken comes from a sample involving the people of Demak district. At this stage of the study, an analysis of public knowledge and the effectiveness of the number of users of the complaint report service was used, namely Halo Demak and the SP4N report application, Demak district. The results of the study obtained the effectiveness of public services in Demak district through SP4N reports that the Demak district had experienced an increase in the range from December 2020 to mid-January 2021 in a period of 1.5 months receiving a total of 212 complaints, but the data was not optimal and uneven. There are still many people who do not know and even use the service. The lack of equality in the form of direct introduction and involving many parties such as students, university students, laborers, village officials, has an effect on ordinary people to participate and feel the benefits of the facilities provided.

Keywords: SPAN; Report; Introduction; Benefits

ABSTRAK

Penelitian ini disusun untuk mengetahui dan menganalisis dari efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Demak khususnya pada saluran pelaporan Pemerintah Kabupaten Demak. Seiring dengan perkembangan teknologi, Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) Kabupaten Demak bergerak memberikan upaya dan inovasi terhadap permasalahan tentang pelayanan umum. Program yang diberikan berupa layanan publik dalam bentuk laporan melalui stan, website, sms, media sosial, maupun aplikasi untuk menyampaikan keluhan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan proses analisis dokumen dan observasi. Informasi yang diambil berasal dari sampel yang melibatkan masyarakat Kabupaten Demak. Pada tahapan penelitian ini menggunakan analisis pengetahuan masyarakat dan efektivitas jumlah pengguna layanan laporan aduan yang diberikan yakni Halo Demak maupun aplikasi SP4N LAPOR Kabupaten Demak. Hasil penelitian diperoleh efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Demak melalui SP4N LAPOR Kabupaten Demak sempat mengalami kenaikan rentang bulan Desember 2020 hingga pada pertengahan bulan Januari 2021 dalam kurun waktu 1,5 bulan menerima sejumlah 212 aduan, namun data tersebut belum secara optimal dan belum merata. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal bahkan menggunakan layanan tersebut. Kurangnya pemerataan dalam bentuk pengenalan secara langsung dan melibatkan banyak pihak seperti pelajar, mahasiswa, buruh, perangkat desa, berpengaruh pada masyarakat awam untuk ikut serta merasakan adanya manfaat dari fasilitas yang diberikan.

Kata Kunci: SP4N; LAPOR; Pengenalan; Manfaat

I. PENDAHULUAN

SP4N merupakan salah satu sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*No Wrong Door Policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun jenis disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Sistem tersebut berbentuk layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat atau sering disebut dengan LAPOR. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Ketentuan dalam peraturan tersebut mengamanatkan kepada seluruh pemerintah daerah agar menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik baik dari antar instansi, lintas instansi, maupun dari unit terbawah sampai unit teratas ([Sunarso, 2013](#)).

Salah satunya adalah Kabupaten Demak, yang telah melakukan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat tentang pelayanan fasilitas publik yang ada di pemerintah Kabupaten Demak dimulai sejak bulan September Tahun 2019. Ada 4 jenis saluran pelaporan yang diberikan yaitu melalui *facebook* atau *twitter*, melalui *website* yaitu [halloedemak.lapor.go.id](#), melalui SMS dengan ketik “HALLO DEMAK” lalu kirim ke nomor 1708, atau juga dapat menggunakan cara *download* aplikasi SP4N LAPOR melalui *appstore/playstore*. Layanan tersebut telah dikelola oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika (DINKOMINFO) Kabupaten Demak dan berhasil mendapatkan prestasi kategori instansi pemerintah terbaik pertama pada kompetisi yang di selenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) RI pada pengelolaan pengaduan pelayanan public ([Iatmiko dkk, 2018](#)). Penghargaan tersebut

menunjukkan kualitas SP4N LAPOR sebagai inovasi yang lebih efisien di kabupaten dengan 4 jenis saluran yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah (1) Menganalisis efektivitas SP4N LAPOR yang ada di Kabupaten Demak dan (2) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas SP4N LAPOR di Kabupaten Demak.

Dalam pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah 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.

Sedangkan penyelenggaraan pelayanan menurut pasal 1 UU nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

E-government menurut wyld adalah pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perijinan untuk suatu tujuan. Sistem tersebut memudahkan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat. Salah satu bentuk penanganan pengaduan yang efektif dengan memanfaatkan perkembangan teknologi masa kini, hal ini mampu membantu masyarakat agar turut menjadi bagian dalam memberikan kontribusinya secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Terdapat tiga elemen yang berhasil dan harus dimiliki secara sungguh-sungguh dalam penerapan konsep digitalis pada sektor publik

berdasarkan hasil kajian dan riset Harvard JFK *School of Government* yaitu:

1) Pada elemen pertama ini biasa dikenal kursial oleh pemerintah yakni keinginan beberapa pejabat publik dan politik yang melakukan penerapan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti zaman, namun juga menentang prinsip *e-government*. Tanpa ada unsur politik mustahil bagi inisiatif pembangunan dalam pengembangan *e-government* ini berjalan lancar disebabkan dalam birokrasi ini ada kemungkinan bekerja dengan model "*Top Down*" jelas di kalangan dalam implementasi program *e-government* dilakukan oleh pemerintah pada level tertinggi. Dukungan bukan hanya omongan semata, tapi lebih kepada dukungan yang diharapkan dapat dijabarkan sebagai berikut:

(a) Dipraktikkan sejumlah sumber daya seperti manusia, informasi, finansial, tenaga, waktu, dll), (b) Berdirinya beberapa infrastruktur dan suprastruktur sebagai pendukung yang dapat memungkinkan terciptanya suatu lingkungan yang kondusif dalam pengembangan *e-government*, (c) Diterapkannya konsep-konsep yang secara keseluruhan bersifat kontinu, konsisten dan juga bersifat merata kepada semua kalangan birokrat secara khusus serta masyarakat secara umum dalam berbagai kampanye yang simpatik, dan (d) Disepakatinya suatu kerangka dalam *e-government* sebagai salah satu kesuksesan negara dalam mendapatkan visi dan misinya bangsa dengan selanjutnya tetap diberikan prioritas seperti kunci pencapaian kesuksesan lainnya.

2) *Capacity* pada elemen kedua dapat diartikan sebagai suatu unsur kemampuan keberdayaan oleh pemerintah setempat dalam mewujudkan "*impian*" *e-government* yang berhubungan dengan kenyataan. Dalam hal ini terapat tiga hal yang tidak perlu dimiliki oleh pemerintah yaitu (a) Tersedianya berbagai infrastruktur teknologi informasi yang cukup karena fasilitasnya mencapai 50% dari kunci keberhasilan dalam penerapan *e-government*, (b) Terpenuhinya sumber daya dalam

melaksanakan beberapa inisiatif *e-government* yang saling berhubungan dengan sumberdaya keuangan. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang cukup karena fasilitasnya mencapai 50% dari kunci keberhasilan dalam penerapan konsep *e-government*, dan (c) Tersedianya sumber daya manusia yang dimiliki dalam menghadapi kompetensi serta keahlian yang diperlukan agar tercapai sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Dengan memperhatikan ketidakadaan satu atau lebih elemen prasyaratnya agar tidak terjadi alasan-alasan dalam penundaan sebuah pemerintah tertentu dalam melaksanakan usahanya.

3) *Value* pada elemen ini melihat pada elemen sebelumnya yang mana terdapat dua aspek yang dilihat dari pemerintah sebagai pemberi jasa dengan memperhatikan dan juga tentunya memilih prioritas jenis apa yang seharusnya didahulukan dalam proses pembangunannya agar secara signifikan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat agar tidak menjadi bumerang bagi pemerintah dan justru malah mempersulit dalam meneruskan usaha pengembangan konsep *e-government*.

II. METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Yang mana dalam memperoleh dan juga mengumpulkan informasi tentang penggunaan aplikasi SP4N LAPOR langsung dari tempat penelitian melibatkan proses analisis dokumen dan observasi. Pengambilan sample tujuan penelitian ini melalui survei terhadap masyarakat Kabupaten Demak sebagai informan yang mampu memberikan informasi akurat tentang pelaksanaan SP4N-LAPOR.

III. PEMBAHASAN

Pembahasan ini memuat segala sesuatu tentang kegiatan yang dilakukan dalam penelitian, Mulai dari konsep, metodologi, tahapan penelitian perancangan, hipotesis

(bila ada), percobaan dan hasil dari data pengamatan yang ada.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) Kabupaten Demak mengelola pengembangan *e-government* di Kabupaten Demak salah satunya melalui SP4N LAPOR. Kementerian Dalam Negeri (KEMDAGRI), Kementerian Sosial (KEMENSOS), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (KEMDIKBUD), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), merupakan deretan dari beberapa kementerian lembaga di pemerintahan pusat yang telah terhubung dengan SP4N LAPOR. Secara efektivitasnya SP4N LAPOR sementara lebih efisien di Kabupaten Demak sebagai wadah dalam penanganan layanan pengaduan publik dan aspirasi masyarakat yang mana tindak lanjutnya kurang dari 24 jam. Pasalnya tidak hanya diterima melalui aplikasi SP4N LAPOR, pengaduan juga bisa disampaikan secara langsung melalui *stan*, media sosial, sms, *website*, *call center*, maupun *email* yang semakin mempermudah ruang masyarakat untuk mendapatkan layanan yang disediakan. Tidak hanya sampai disitu saja, dalam PERPRES Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga mengatur terkait hak perlindungan dan kerahasiaan masyarakat yang dijamin dalam sistem ini.

Perkembangan aplikasi SP4N LAPOR dimulai dari pemerintah Kabupaten Demak yang mencoba ikut serta menggunakan sistem penanganan yang efektif dan penyelesaian terhadap pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat agar bisa berkontribusi secara langsung guna memperkuat fungsi pelayanan publik dan perbaikan tata kelola pemerintah dengan otoritas akses *online* dan dapat digunakan 24 jam sehari, sederhana, tuntas, cepat tepat, terkoordinasi dengan baik, terintegrasi dan dapat diakses publik di mana saja. Dalam pelaksanaannya Kabupaten Demak dikelola oleh DINKOMINFO

Kabupaten Demak. Pada tahap awal, Pemerintah Kabupaten Demak menyiapkan segala kebutuhan yang berhubungan dengan wadah pengaduan tersebut disesuaikan dengan mekanisme standar pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang berlaku dan sudah ditetapkan juga berdasarkan dengan SOP layanan aduan masyarakat Kabupaten Demak ([Haspo, dkk. 2020](#)).

Langkah selanjutnya setelah langkah persiapan adalah pematangan. Setelah wadah aduan tersebut sudah siap terhubung dan sesuai prosedur, pemerintah melakukan uji coba juga pengenalan aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat melalui melalui *stand-stand* yang didirikan dan jejaring media sosial. Tahap terakhir dalam pengembangan manajemen aplikasi. Pada tahap inilah beberapa lapisan masyarakat mulai merasakan dampak dari manfaat pengenalan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR dan mengalami peningkatan pula pada jumlah aduan.

Di Kabupaten Demak, manfaat *e-government* sudah terlihat, namun belum optimal. Layanan SP4N LAPOR yang ditawarkan cukup berfungsi dengan baik namun belum terlihat secara maksimal karena kurangnya pemerataan terhadap pengenalan aplikasi SP4N LAPOR keseluruh daerah yang berada di Kabupaten Demak, masih banyaknya daerah yang masyarakatnya belum mengenal dan memanfaatkan akses tersebut. Cakupan sosialisasi pengenalan SP4N LAPOR belum meluas, sebab masih banyak kaum muda yang nyatanya belum mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut, hal ini bisa menjadi peluang untuk menggandeng para pemuda, instansi pemerintah, organisasi-organisasi, komunitas-komunitas yang belum memanfaatkan layanan tersebut melihat dari perkembangan aduan pada pertengahan Desember- Januari di tahun 2020-2021.



Gambar 1. Pelayan pengaduan masyarakat secara langsung melalui stand yang didirikan di depan Mts Nu Demak.



Gambar 2. Fitur aplikasi SP4N LAPOR



Gambar 3. Sistus aplikasi SP4N LAPOR

IV. KESIMPULAN

SP4N LAPOR menjadi sistem berbasis aplikasi yang digunakan pemerintah kabupaten Demak sebagai sarana pengaduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan ini berbasis fitur layanan *online* yang aksesnya dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Fitur yang ditampilkan memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Efektivitas aplikasinya sejauh ini cukup mendukung dan membantu peningkatan pelayanan publik sebagai wadah layanan aduan masyarakat di Kabupaten Demak. Namun sayangnya masih banyak masyarakat yang belum mengenal atau bahkan menggunakan layanan aplikasi tersebut karena masih minimnya tingkat pengenalan dan pendekatan terhadap masyarakat terhadap kehadiran layanan yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.
- Jatmiko, A. A., & Astuti, R. S. (2018). Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus Website Pemerintah Kabupaten Demak). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 371-380.
- Kominfo Demak. 14 Januari. SP4N Lapo Demak Terima 212 Aduan Dalam 1,5 Bulan. [Online]. Dari: <https://jatengprov.go.id/?s=SP4N+Lapor+Demak+Terima+212+Aduan+Dalam+1%2C5+Bulan>. [diakses: 20 Februari 2023].
- Kominfo Demak. 19 November. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Demak Raih Juara 1. [Online]. Dari: <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik->

demak-raih-juara-i/ [diakses: 20 Febuari 2023].

Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Nomor 191. Jakarta.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Nomor 5038. Jakarta.

Sunarso H.S., (2023). Buku Pemerintah Daerah di Indonesia, Jakarta: Sinar Grafika, hal 90.