BAB IV

HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

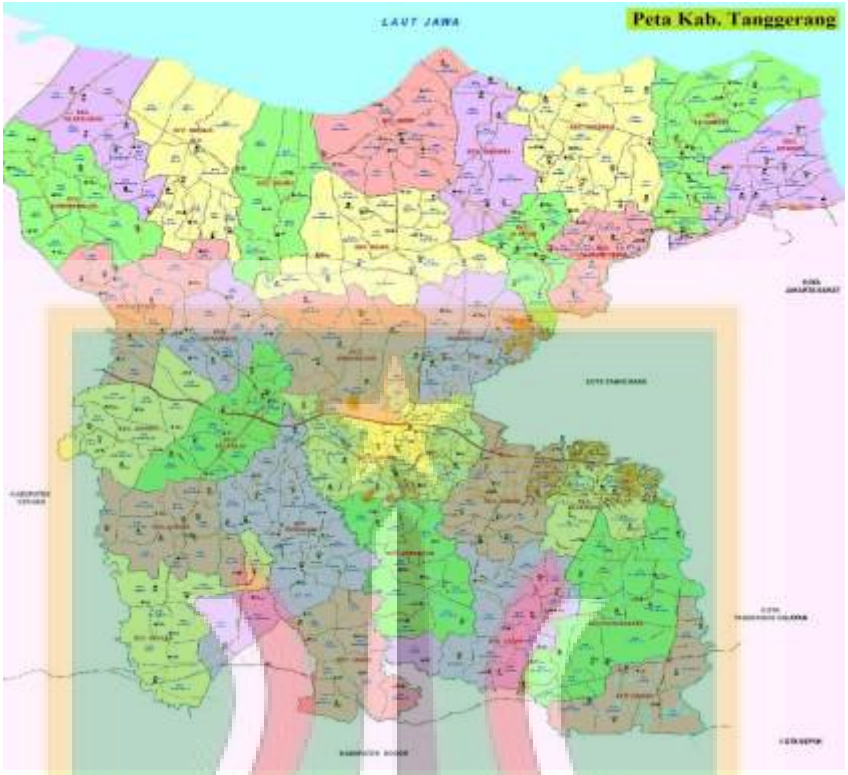
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Tangerang

Pada zaman penjajahan Belanda, Kabupaten Tangerang sempat menjadi bahan rebutan karena Kabupaten Tangerang memiliki lokasi yang strategis jika dilihat dari letak geografisnya, sehingga Kabupaten Tangerang bisa menjadi jalur distribusi utama di Pulau Jawa. Bermula dari Kabupaten Tangerang yang berada dalam kekuasaan Kesultanan Banten ketika Agresi Militer Belanda pada pertengahan abad ke-16, Belanda ingin menguasai wilayah tersebut karena dinilai strategis. Kesultanan Banten yang terdesak pun mengutus tiga Maulana yang berpangkat Tumenggung (pemimpin) untuk membuat perkampungan pertahanan di wilayah yang berbatasan dengan Batavia (Jakarta).

Tiga Maulana Tumenggung yang diutus oleh Kesultanan Banten adalah Aria Yudhanegara, Aria Wangsakara, dan Aria Jaya Santika. Mereka pun segera membangun pertahanan dan pemerintahan di wilayah yang kini dikenal sebagai kawasan Tigaraksa, agar wilayah tersebut tidak dikuasai Belanda. Namun pada tahun 1684 pemerintahan ”Tiga Maulana” tersebut tumbang, seiring dengan dibuatnya perjanjian antara Pasukan Belanda dengan Kesultanan Banten pada 17 April 1684 yang isinya memaksa seluruh wilayah Tangerang masuk ke kekuasaan Penjajah Belanda. Kemudian, Belanda membentuk pemerintahan kabupaten yang lepas dari Kesultanan Banten di bawah pimpinan seorang bupati.

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Tangerang



Sumber: Disdukcapil Kab Tangerang

Bupati-bupati yang pernah memimpin Kabupaten Tangerang di era pemerintahan Belanda pada periode tahun 1682-1809 adalah Kyai Aria Soetadilaga I-VII.

4.1.2 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Kabupaten Tangerang terbagi menjadi 29 Kecamatan, 28 kelurahan dan 246 desa. Kabupaten Tangerang terletak di bagian Timur Provinsi Banten pada koordinat 106°20'–106°43' Bujur Timur dan 6°00'-6°21' Lintang Selatan dengan luas wilayah 959,61 km2 atau 12,62 % dari seluruh luas wilayah Provinsi Banten.

Tangerang adalah wilayah perkembangan penyangga ibu kota Jakarta yang secara umum dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) wilayah pertumbuhan, yaitu:

1. Pusat Pertumbuhan Balaraja dan Tigaraksa yang berada di bagian barat dan difokuskan sebagai daerah sentra industri, pemukiman dan pusat pemerintahan.
2. Pusat Pertumbuhan Teluknaga yang berada di wilayah pesisir dengan mengedepankan industri pariwisata alam dan bahari, industri maritim, perikanan, pertambakan, dan pelabuhan.
3. Pusat Pertumbuhan Curug, Kelapa Dua, Legok dan Pegedangan yang berada di bagian timur dekat perbatasan dengan Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan. Kawasan tersebut difokuskan sebagai pusat pemukiman dan kawasan bisnis.

Pusat pemerintahan Kabupaten Tangerang yang salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang (Disdukcapil Kabupaten Tangerang) berlokasi di Tigaraksa. Tigaraksa memiliki arti Tiang Tiga atau Tilu Tanglu yang merupakan sebuah nama pemberian sebagai wujud penghormatan kepada tiga Tumenggung yang menjadi pemimpin saat itu.

Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparat Sipil Negara (ASN) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang adalah sebanyak 53 orang dengan satu pejabat eselon III dan satu pejabat eselon IV. Selain itu, Tenaga Harian Lepas untuk membantu menunjang kinerja administrasi dan pelayanan sebanyak 83 pegawai yang terdiri dari 42 pegawai laki-laki dan 41 pegawai perempuan.

Gambar 4.2

Tampak Depan Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Sumber: Disdukcapil Kab. Tangerang

4.1.3 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Sesuai dengan peraturan bupati Kabupaten Tangerang Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, tugas pokok dan fungsi Disdukcapil Kabupaten Tangerang yaitu:

a. Fungsi Disdukcapil Kabupaten Tangerang

- Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- Pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kependudukan dan pencatatan sipil.

- Pelaksanaan dan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

b. Tugas Disdukcapil Kabupaten Tangerang

- Merencanakan program kegiatan mengacu kepada rencana pembangunan jangka menengah Daerah dan peraturan perundang-undangan.
- Merumuskan program bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Mengkoordinasi bidang pemdaftaran penduduk, pencatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Membina bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Mengarahkan bidang pemdaftaran penduduk, pencatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Mengevaluasi bidang pemdaftaran penduduk, pencatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama,

pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- Melaporkan pelaksanaan bidang pendaftaran penduduk, pencatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Membagi tugas dan mengkoordinir kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang untuk kelancaran melaksanakan tugas dan
- Membina pegawai di lingkungan Dinas untuk meningkatkan kinerja pegawai

4.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang

VISI

"Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang".

MISI

a. Peningkatan sistem pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, eksak, ramah, mudah, akurat dan transparan.
b. Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur dan pelayanan administrasi kependudukan.

4.1.5 Alur Laporan

Gambar 4.3
Alur Pelaporan

Sumber: SP4N-LAPOR!

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa alur laporan pada program SP4N-LAPOR! sebelum sampai kepada instansi yang dituju harus melalui beberapa tahapan. Tahapan awalnya yaitu laporan yang masuk dari masyarakat diterima oleh Super Admin, kemudian Super Admin memverifikasi dan menelaah laporan tersebut. Jika tidak sesuai kewenangan program SP4N-LAPOR! laporan akan dikembalikan kepada Super Admin. Apabila lolos tahap verifikasi, laporan disposisikan kepada Admin K/L/D (Kementerian/ Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah).

Lalu, laporan akan di disposisikan kepada Pejabat Penghubung. Pejabat Penghubung menerima dan berkoordinasi ke Unit Kerja di OPD (Organisasi

Perangkat Daerah) berdasarkan jenis pengaduan. Setelah itu Pejabat penghubung memberikan respon awal pengaduan. Apabila laporan tersebut tidak sesuai dengan kewenangan, laporannya akan dikembalikan kepada Admin K/L/D. Namun apabila laporan tersebut sudah sesuai, maka Pejabat Penghubung akan menindak lanjuti laporan tersebut hingga selesai.

4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang

Gambar 4.4

Struktur Organisai Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Sumber: Web Terpadu Kabupaten Tangerang, 2018

4.1.7 Manfaat Program SP4N-LAPOR!

Program SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* yang artinya program ini mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa hak

masyarakat/pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenag menangani. SP4N-LAPOR! bertujuan agar:

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

4.2 Gambaran Umum Aplikasi SP4N-LAPOR!

Gambar 4.5
Aplikasi SPAN-LAPOR! di App Store

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau SP4N-

LAPOR! adalah layanan pengaduan dan penyampaian semua aspirasi rakyat secara online yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. Adapun lembaga yang mengelola aplikasi ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik (pembuat kebijakan dan pengelola harian), Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sebagai pengelola sistem, jaringan, infrastruktur dan aplikasi, kemudian Kementerian Dalam Negeri sebagai pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan di Pemerintah Daerah (Pemda).

Gambar 4.6
Aplikasi SP4N-LAPOR! di App Store

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

1. Download

Pengguna dapat men-download aplikasi SP4N-LAPOR! pada App Store ataupun Play Store dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Buka App Store di iPhone.

b. Klik Search kemudian ketik “SP4N-LAPOR!”.

c. Klik aplikasinya lalu Install aplikasinya dengan klik “GET”.

d. Setelah aplikasi sudah berhasil ter-download, klik “OPEN” untuk membuka aplikasi SP4N-LAPOR!.

Gambar 4.7
Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

2. Login

Sebelum masuk ke aplikasinya, pengguna diharuskan untuk melakukan login atau daftar terlebih dahulu. Berikut adalah langkah-langkahnya:

Buka aplikasi SP4N-LAPOR! di Handphone anda, setelah itu akan muncul pop up notifikasi “LAPOR! Would Like to Send You Notification”. Pop up notifikasi tersebut berfungsi untuk memunculkan pemberitahuan aktivitas yang terjadi pada aplikasi SP4N-LAPOR!. Kemudian klik “Allow” dan anda akan masuk ke halaman login atau daftar.

Gambar 4.8
Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

Login dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti login melalui akun Google, Facebook, Twitter, Apple ID, ataupun dengan mendaftar. Jika sudah, anda akan masuk ke Beranda atau halaman utama aplikasi SP4N-LAPOR!.

Gambar 4.9
Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

3. Beranda

Beranda adalah halaman utama dari aplikasi SP4N-LAPOR! yang terdiri dari:

a. Menu Semua, yaitu halaman yang berisi tentang semua laporan masuk masyarakat dari berbagai wilayah.

b. Menu Terhangat, yaitu halaman yang berisikan laporan masyarakat terbaru dari berbagai wilayah.

c. Menu Tindak Lanjut, yaitu menu yang berisi tentang respon dari laporan yang dibuat.

d. Menu Komentar, yaitu menu yang berisikan komentar masyarakat atau juga bisa berfungsi untuk tempat berdiskusi/tanggapan masyarakat terkait laporan yang ada.

e. Menu Dukungan, yaitu menu yang difungsikan untuk mendukung/menyetujui/menyukai sebuah laporan.

f. Menu Cari, yaitu menu yang digunakan untuk mencari laporan atau juga instansi.

g. Menu LAPOR!, yaitu menu yang digunakan untuk membuat Pengaduan, Aspirasi, dan Permintaan Informasi.

h. Menu Notifikasi, yaitu menu yang berisi pemberitahuan aktivitas berupa balasan atau respon dari laporan yang anda buat.

i. Menu Profil, yaitu menu yang berisikan informasi anda.

Gambar 4.10

Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

3. Menu Cari

Halaman Cari pada aplikasi SP4N LAPOR! terdiri dari:

a. Pencarian, yaitu fitur yang digunakan untuk mencari laporan atau instansi.

b. Kategori, yaitu halaman untuk memilih atau mencari jenis laporan.

c. Urutkan, yaitu fitur untuk mengurutkan laporan seperti laporan terbaru ke laporan terlama ataupun laporan terlama ke laporan terbaru.

Gambar 4.11

Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

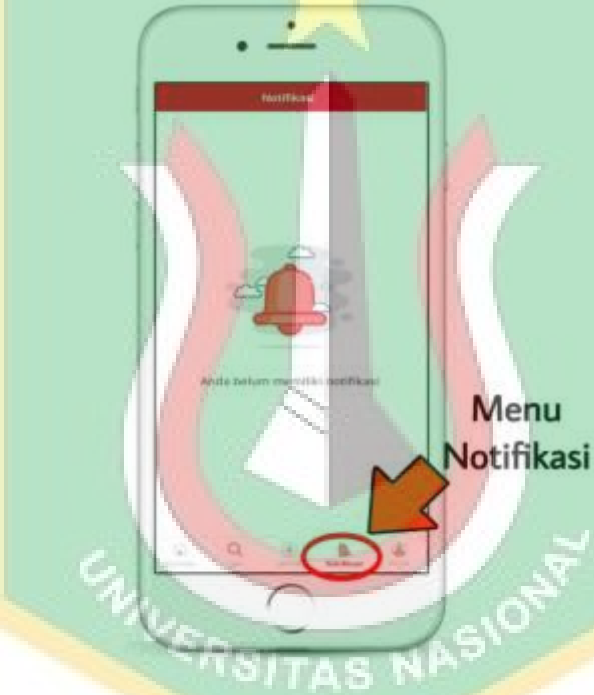
4. Menu LAPOR!

Halaman LAPOR! terdiri dari menu Pengaduan, Aspirasi, dan Permintaan informasi yang terdiri dari tiga tahap. Tahap pertama yaitu tahap untuk membuat laporan dengan cara mengisi kolom judul laporan, tanggal kejadian, lokasi kejadian, instansi yang dilaporkan dan menyertakan bukti atau dokumen. Serta terdapat juga fitur Anonim (identitas pelapor tidak dapat dilihat oleh pihak terlapor dan publik) dan Rahasia (seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh

publik) yang dapat melindungi identitas pelapor. Kemudian pada tahap kedua, anda dapat memilih kategori dari laporan yang anda buat. Dan pada tahap ketiga adalah tahapan untuk meninjau/melihat kembali isi dari laporan yang telah anda buat. Jika tiga tahap tersebut sudah selesai, maka laporan yang anda buat sudah bisa dikirim dan tinggal menunggu tindak lanjut dari pihak terlapor.

Gambar 4.12

Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone



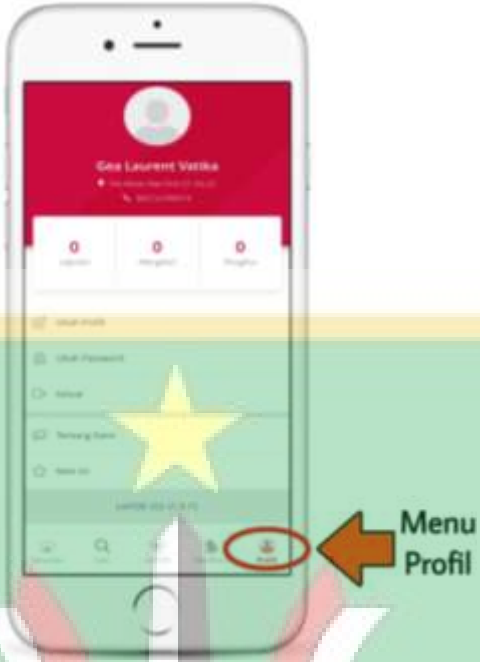
Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

5. Menu Notifikasi

Halaman Notifikasi berisikan respon atau tindak lanjut dari laporan-laporan yang anda buat.

Gambar 4.13

Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Hanphone



Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR!

6. Menu Profil

Halaman ini berisi tentang informasi akun anda yang terdiri dari:

a. Laporan, yaitu menu yang berisikan histori atau laporan-laporan yang anda buat.
b. Mengikuti, yaitu menu yang berisi instansi atau masyarakat yang kita ikuti.
c. Pengikut, yaitu menu yang berisikan masyarakat atau instansi yang mengikuti anda.
d. Ubah Profil, yaitu menu untuk mengubah data diri anda pada aplikasi aplikasi SP4N LAPOR!.
e. Ubah Password, yaitu menu untuk mengubah atau mengganti kata sandi anda di aplikasi SP4N LAPOR!.

f. Keluar, yaitu menu untuk mengeluarkan akun anda dari aplikasi SP4N LAPOR!.

g. Tentang Kami, yaitu menu yang berisikan informasi seputar aplikasi SP4N LAPOR!.

h. Rate Us, yaitu menu untuk memberikan rating atau penilaian aplikasi SP4N LAPOR! di App Store.

UNIVERSITAS NASIONAL

4.2.1 Bukan Ranah dari Program SP4N-LAPOR!

Walaupun Program ini adalah sarana pengaduan online yang dibuat dengan tujuan menerima segala jenis pengaduan/aspirasi rakyat secara online yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas namun program ini memiliki batasan pada pelayanannya.

Gambar 4.14

Aduan yang bukan ranah LAPOR!

Sumber: Twitter SP4N-LAPOR!

Berikut adalah pengaduan yang tidak bisa ditangani atau bukan menjadi ranah dari program SP4N-LAPOR!:

1. Pengaduan tentang KPU dan Bawaslu, seperti permasalahan pemilu yang jika terbukti akan masuk pada pidana agar diproses secara hukum yang berlaku.

2. Pengaduan tentang kasus kriminal seperti penipuan, kekerasan, atau pencemaran nama baik yang penanganannya terkait dengan prosedur formal.

3. Pengaduan tentang perusahaan swasta. Hal tersebut dikarenakan program ini hanya menerima pengaduan/aspirasi mengenai pembangunan nasional dan pelayanan publik.

4. Permasalahan yang sedang dalam proses peradilan.

5. Laporan yang bersumber dari media sosial, karena program ini hanya menindaklanjuti pengaduan yang dilaporkan oleh pihak pertama (pihak yang mengalami langsung)

6. Laporan yang tidak berhubungan dengan kinerja pemerintah.

UNIVERSITAS NASIONAL

4.3 Efektivitas Program SP4N-LAPOR!

Aplikasi LAPOR! di inisiasi oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4) dan aplikasinya dimiliki oleh Kantor Staff Presiden Republik Indonesia. Aplikasi ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia (PAN-RB), Kantor Staff Kepresidenan (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia. Setelah ditandatanganinya Nota Kesepahaman Bersama tentang pemanfaatan LAPOR! sebagai SP4N, dilakukan penguatan portal pengaduan ini dengan menambahkan dua instansi yaitu Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Kementerian Komunikasi & Informatika.

Pada 26 November 2021 aplikasi LAPOR! sudah terhubung dengan 34 Kementerian, 100 Lembaga, dan 523 Pemerintah Daerah. Disdukcapil Kabupaten Tangerang adalah salah satu instansi/organisasi yang sudah terintegrasi dengan aplikasi LAPOR! untuk mengatasi dan merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat dengan cepat. LAPOR! diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengadukan pelayanan publik yang terhambat dan tidak sesuai standar pelayanan, kemudian akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Disdukcapil dan secara umum kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang.

Dimana terdapat indikator menurut Duncan dalam Richard M. Steers yang mengatakan bahwa efektivitas suatu program terdiri dari 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Umumnya tiga indikator tersebut dijadikan alat ukur efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan program.

4.3.1 Pencapaian Tujuan

Ada beberapa faktor pencapaian tujuan yaitu kurun waktu pencapaian tujuan tersebut, sasaran yang merupakan target kongkrit dan dasar hukum. Seperti Pemerintah Kabupaten Tangerang yang mendapatkan penghargaan sebagai Pengelola SP4N-LAPOR! Terbaik pada tingkat Nasional urutan kedua Kategori Pemerintah kabupten (Pemkab) atau Pemerintah kota (Pemkot) tahun 2021 dengan capaian sebesar 92 persen laporan ditindaklanjuti. Salah satu hal yang menjadi pengaruh Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mendapatkan penghargaan tersebut yaitu upaya yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang yang selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan cara selalu mengusahakan untuk cepat tanggap dalam menindaklanjuti laporan masuk. Agar lebih jelas, peneliti mewawancarai Sekertaris Dinas di Disdukcapil Kabupaten Tangerang selaku Pejabat Penghubung aplikasi SP4N-LAPOR!:

> "SP4N-LAPOR! sudah dilaksanakan sejak tahun 2016, namun untuk bulan dan tanggalnya saya kurang tahu karena saya baru bergabung di Disdukcapil pada tahun 2019 jadi saya baru mengelolanya di tahun 2019. Sejauh ini program SP4N-LAPOR! Sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat pada rating yang kami dapatkan yaitu 4,31 sampai dengan sekarang, menurut kami sudah sangat bagus karena ratingnya sudah diatas empat (4). Keinginan kami rating yang kami dapatkan mencapai lima (5) namun karena masih banyak kendala tentunya menghambat kami mencapai target".[25]

Ditinjau dengan adanya pelaksanaan program SP4N-LAPOR! maka Disdukcapil Kabupaten Tangerang sudah terintegrasi sejak tahun 2016 hingga saat ini dan program SP4N-LAPOR! dinilai sudah baik. Lebih dalam untuk mengetahui program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang,

[25] Wawancara dengan Yeni Suryani, pejabat penghubung sekretaris dinas, 27 Juli 2022 pukul 10.30 WIB

peneliti melakukan wawancara dengan staf selaku operator program SP4N-LAPOR!, beliau mengatakan bahwa:

> "Info dari bimtek saat itu, sistem penilaiannya apabila diberikan 5 bintang berarti pelapor sudah sangat puas, apabila ratingnya 4 atau 3 berarti bisa memilih satu kelemahan sebagai alasan, contohnya respon yang kurang atau tidak sesuai, dan jika 1 atau 2 bintang yang diberikan akan ada banyak list kelemahan sebagai alasan mengapa memberikan dengan sangat rating rendah, contohya pelayanannya lama, tidak informatif, atau merasa dipersulit."[26]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekertaris Dinas di Disdukcapil Kabupaten Tangerang selaku Pejabat Penghubung aplikasi SP4N-LAPOR! dan staf selaku operator program SP4N-LAPOR! tentunya pelaksaksanaan program ini tidak bisa sembarangan, apalagi Kabupaten Tangerang berhasil mendapatkan penghargaan. Selain itu program SP4N-LAPOR! sudah direncanakan dalam Peraturan Presiden serta Peraturan Menteri PAN RB seperti yang dikatakan oleh Sekertaris Dinas di Disdukcapil Kabupaten Tangerang selaku Pejabat Penghubung aplikasi SP4N-LAPOR! beliau mengatakan bahwa:

> "Kabupaten Tangerang kan sudah berhasil meraih penghargaan, maka dari itu kami harus mempertahankan rating yang kita miliki, malah kalau bisa kita naikkan rating kita soalnya semua yang terlibat disini paham kalau sudah menyangkut tentang LAPOR! pasti semua cepat bergeraknya. Dasar hukumnya juga jelas ya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan ada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 46 Tahun 2020. Kemudian SP4N LAPOR! ini untuk mendukung implementasi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik jadi kita harus memaksimalkannya"[27]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekertaris Dinas bahwa pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang berusaha untuk terus meningkatkan pelayanannya mengingat bahwa program ini harus ditindaklanjuti dengan cepat

---

[26] Wawancara dengan Rizki Amalia, pengelola SIAK operator SP4N LAPOR!, 27 Juli 2022 pukul 11.05 WIB

[27] Wawancara dengan Yeni Suryani, pejabat penghubung sekretaris dinas, 27 Juli 2022 pukul 10.30 WIB

tanggap. Terkait dengan sistem penilaiannya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

> "Saat ini yang saya rasakan adanya SP4N-LAPOR! sudah mempermudah masyarakat sih. Menghemat ongkos untuk tidak datang langsung ke disdukcapil Kabupaten Tangerang, terus responnya cepet walaupun nanti ada aja alesannya tapi oke lah programnya"[28]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat diatas, diadakannya program ini menjadi sebuah langkah dalam memudahkan para masyarakat yang ingin membuat pengaduan. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

> "Saya sebagai masyarakat merasa sangat terbantu oleh program ini karena bikin pengaduan jadi gampang dan praktis dan bisa sembunyiin identitas juga jadi bisa blak-blakan buat ngadu disitu. Apalagi kalo ngadu tentang kelakuan pegawainya pada jutek"[29]

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat lainnya, dapat dilihat bahwa program ini sangat membantu masyarakat dalam menyuarakan pengaduannya ataupun aspirasinya dan juga keamanan identitas masyarakat sebagai sasaran yang menjadi target konkrit terjamin. Lebih dalam peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

> "Pelaksanaannya sudah cukup baik dan sangat membantu masyarakat, kalau kita liat di aplikasinya juga yang mendasari SP4N-LAPOR! ada peraturan presiden sama peraturan menteri, tapi sayangnya saya masih kurang paham sama mekanisme LAPOR! soalnya laporan saya belum selesai tapi ditutup oleh admin"[30]

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat lainnya, program ini dinilai cukup baik namun penanganan pengaduan dari Disdukcapil Kabupaten Tangerang masih belum jelas.

---

[28] Wawancara dengan Dinda Ayu, masyarakat, 28 Juli 2022 pukul19.01 WIB
[29] Wawancara dengan Liyanah, masyarakat, 30 Juli 2022 pukul 18.22 WIB
[30] Wawancara dengan Sukempag, masyarakat, 30 Juli 2022 pukul 15.40 WIB

Tabel 4.1
Data SP4N-LAPOR! Tahun 2021

DATA SP4N LAPOR! TAHUN 2021		
BULAN	**BANYAKNYA LAPORAN**	**KETERANGAN**
JANUARI	10	4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik 2 Pelayanan Akta Perkawinan 3 Kartu Keluarga 1 Pencetakan Kartu Identitas Anak
FEBRUARI	10	4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik 5 Kartu Keluarga 1 Penerbitan Surat Keterangan Pindah
MARET	7	3 Surat Keterangan Pindah 4 Perbaikan Data BPJS
APRIL	9	4 Pencetakan Kartu Tanda Penduduk 2 Penerbitan Surat keterangan Datang 1 Penerbitan Surat keterangan Pindah 2 Pelayanan Akta Perkawinan
MEI	3	1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik 2 Perbaikan Data BPJS
JUNI	5	2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik 2 Kartu Keluarga 1 Pencetakan Kartu Identitas Anak
JULI	8	2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik 2 Kartu Keluarga 3 Penerbitan Akta Kelahiran 1 Penerbitan Surat Keterangan Pindah
AGUSTUS	4	1 Penerbitan Surat Keterangan pindah 2 Penerbitan Akta Kelahiran 1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik
SEPTEMBER	17	5 Kartu Tanda penduduk Elektronik 2 Pelayanan Akta Perkawinan 1 Perbaikan Data BPJS 1 Pencetakan Kartu Identitas Anak 1 Penerbitan Surat Keterangan Datang 4 Kartu Keluarga 3 Penerbitan Akta Kelahiran

Lanjutan Tabel 4.1		
OKTOBER	10	1 Kartu Tanda penduduk Elektronik 1 Pelayanan Akta Perkawinan 2 Penerbitan Akta Kelahiran 6 Kartu Keluarga
NOVEMBER	6	4 Kartu Tanda penduduk Elektronik 2 Kartu Keluarga
DESEMBER	10	2 Kartu Tanda penduduk Elektronik 2 Penerbitan Surat Keterangan Pindah 4 Kartu Keluarga 2 Penerbitan Akta Kelahiran
JUMLAH	**99**	**30 Kartu Tanda Penduduk Elektronik** **28 Kartu Keluarga** **7 Akta Perkawinan** **4 Kartu Identitas Anak** **6 Penerbitan Surat Keterangan Pindah** **7 Perbaikan Data BPJS** **5 Penerbitan Surat Keterangan Datang** **12 Penerbita Akta Kelahiran**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Berdasarkan uraian diatas, dimensi pencapaian tujuan dikatakan cukup efektif karena salah satu indikatornya yaitu masyarakat sebagai sasaran yang merupakan target konkrit merasa terbantu dengan adanya program ini namun, pada indikator kurun waktu masih ditemukan kendala seperti penanganan pengaduan yang bertele-tele ataupun kejelasan waktu dalam menyelesaikan satu pengaduan masih kurang jelas.

4.3.2 Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi yang terdiri dari prosedur dan proses sosialisasi. Dalam hal ini prosedur dan proses

sosialisasi Disdukcapil Kabupaten Tangerang menentukan efektivitas program SP4N-LAPOR!. Untuk mengetahui informasi lebih lanjut peneliti melakukan observasi serta mewawancarai Sekertaris Dinas di Disdukcapil Kabupaten Tangerang selaku Pejabat Penghubung aplikasi SP4N-LAPOR! beliau mengatakan bahwa:

> "Kalau bahas prosedur berarti kita bahas SOP (standar operasional prosedur) ya, untuk SOP-nya sendiri kita mengadaptasi SOP dari Kominfo. Waktu itu Kominfo sudah membuat untuk dinas-dinas dibawahnya, jadi kita tinggal mengikuti saja. Karena kan memang Kabupaten Tangerang ini dijadikan percontohan se-Nasional dari sekian banyak, ada 6 yang dijadikan percontohan salah satunya Kabupaten Tangerang atau bisa disebut juga sebagai *Pilot Project*".[31]

Gambar 4.15
Alur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa SOP dari program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dibuat oleh Kominfo

[31] Wawancara dengan Yeni Suryani, pejabat penghubung sekretaris dinas, 27 Juli 2022 pukul 10.30 WIB

Kabupaten Tangerang dan tinggal diadaptasi oleh dinas-dinas dibawahnya karena Kabupaten Tangerang ini dijadikan percontohan se-Nasional. Terkait dengan percontohan se-Nasional tentunya proses sosialisasi dari dari Disdukcapil Kabupaten Tangerang juga berpengaruh pada kesuksesan program SP4N-LAPOR!. Lebih dalam untuk mengetahui informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan staf selaku operator program SP4N-LAPOR!, beliau mengatakan bahwa:

> "Sejak awal memang kami dihimbau untuk mensosialisasikan program SP4N-LAPOR!. Sosialisasi yang kami lakukan yaitu mengadakan *standing banner*, *poster*, mensosialisasikan melalui instagram juga. Namun, *standing bannernya* sudah hilang karena sudah lama jadi entah kemana, tapi dilihat dari laporan yang masuk sih berarti sosialisasinya sudah sampai nih, bisa dibilang sudah mencapai target"[32]

Dalam menghimbau program SP4N-LAPOR! maka pihak dinas melakukan soialisasi melalui media cetak dan online. Untuk mengetahui informasi lebih lanjut maka peneliti mengkonfirmasi masyarakat, beliau megataan bahwa:

> "Kalo sosialisasinya kurang si kata saya mah, emang ada di instagram tapi kurang menurut saya, diliat di instagram Dukcapil Kabupaten Tangerangnya aja engga ada, saya tau SP4N-LAPOR! dari tetangga saya"[33]

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sosialisasi program ini masih kurang, karena pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang kurang memanfaatkan instagramnya. Dari wawancara diatas, peneliti kembali mengkonfirmasi kepada masyarakat lainnya terkait sosialisasi program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, beliau mengatakan bahwa:

---

[32] Wawancara dengan Rizki Amalia, pengelola SIAK operator SP4N LAPOR!, 27 Juli 2022 pukul 11.05 WIB
[33] Wawancara dengan Dinda Ayu, masyarakat, 28 Juli 2022 pukul19.01 WIB

> "Sosialisasi dari Dukcapilnya kurang, tapi kalo dari yang lainnya sih udah cukup soalnya di sebarinnya juga kan di Instagram jadi pasti pada cepet tau tentang SP4N-LAPOR!. Nah kalo saya pribadi tau aplikasi ini dari Instagram Kominfo"[34]

Berdasarkan hasil wawancara diatas, masyarakat mengeluhkan bahwa pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang masih harus ditingkatkan lagi, tidak hanya bergantung pada instansi lain saja. Maka, dapat dilihat bahwa integrasi pada program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum efektif walaupun Kabupaten Tangerang dijadikan percontohan namun prosess sosialisasinya masih kurang dan cenderung mengandalkan instansi yang ada diatasnya. Hal tersebut dilihat dari masyarakat yang masih belum mengetahui program ini.

4.3.3 Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungannya. Proses adaptasi pada program SP4N-LAPOR! ini dilakukan oleh pelapor sebagai penerima pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Proses ini terdiri dari peningkatan kemampuan dan adanya sarana prasarana yang mendukung untuk melaksanakan pelayanan publik. Selain itu, proses ini penting untuk dilakukan sebagai tolak ukur apakah programnya sudah berjalan dengan baik atau belum. Untuk mengetahui proses adaptasi program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang maka peneliti melakukan wawancara dengan Sekertaris Dinas di Disdukcapil Kabupaten Tangerang selaku Pejabat Penghubung aplikasi SP4N-LAPOR! beliau mengatakan bahwa:

[34] Wawancara dengan Dito Prastyo, masyarakat, 29 Juli 2022 pukul 14.05 WIB

> "Karena program SP4N-LAPOR! bersifat *online*, sarana yang disediakan berupa komputer dan saluran internet yang lancar, kemudian untuk prasarananya tidak ada ruangan khusus untuk program SP4N-LAPOR! namun ada ruang pengaduan khusus untuk pengaduan *offline* hanya saja bukan saya yang berjaga di ruangan tersebut karena saya mobile sambil mengerjakan pekerjaan saya"[35]

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada ruangan khusus untuk program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang karena programnya bersifat online, ruangan khusus hanya disediakan untuk layanan pengaduan offline namun pegawai yang berjagapun berbeda karena operator program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang memiliki pekerjaan lain yang harus dilakukan. Lebih dalam untuk mengetahui koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, maka peneliti melakukan wawancara dengan staf selaku operator program SP4N LAPOR!, beliau mengatakan bahwa:

> "Koordinasinya sangat baik, setiap harinya saya langsung mengkoordinasikan laporan masuk kepada bidang-bidang terkait dan setiap laporan yang masuk pasti akan langsung di proses karna mereka tahu bahwa SP4N-LAPOR! harus segera ditindaklanjuti. Kemudian setiap bulannya saya mengirimkan rincian laporan pengaduan kepada pejabat penghubung yaitu ibu sekertaris dinas melalui kepala bidang saya. Setelah itu, pejabat penghubung atau ibu sekertaris dinas menyerahkan data tersebut kepada kepala dinas"[36]

Ditinjau dari pernyataan diatas dapat dillihat bahwa koordinasi program SP4N-LAPOR! sudah terkoordinir dengan baik. Selanjutnya peneliti mengkonfirmasi kepada masyarakat mengenai upaya dinas serta sarana dan prasarana, beliau mengatakan bahwa:

> "Yang saya lihat sih sarananya lengkap, tapi kalo prasarana kayaknya ga ada tuh yg khusus buat SP4N LAPOR!, jangankan ruangan khusus,

[35] Wawancara dengan Yeni Suryani, pejabat penghubung sekretaris dinas, 27 Juli 2022 pukul 10.30 WIB
[36] Wawancara dengan Rizki Amalia, pengelola SIAK operator SP4N LAPOR!, 27 Juli 2022 pukul 11.05 WIB

orang sistem antree aja gajelas disana, gaada nomer urut jadi ga efisien"[37]

Ditinjau dari pernyataan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengharapkan adaptasi yang lebih baik lagi salah satunya seperti disediakannya ruangan khusus. Untuk memperkuat pernyataan yang ada, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat lainnya, beliau mengatakan:

> "Seharusnya yang namanya pelayanan publik apalagi online gara-gara pandemi kemarin tuh memadai sarana dan prasarananya tapi ruangan khususnya engga ada, jadi pas saya kesana juga bingung karena saya ga paham, laporan saya aja pernah dicuekin"[38]

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat lainnya, diharapkan pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang lebih meningkatkan lagi kemampuannya terutama dalam menangani pengaduan masuk. Kemudian, hal serupa yang telah dikonfirmasi oleh masyarakat mengenai upaya, beliau mengatakan bahwa:

> "Upayanya harusnya lebih ditingkatin lagi kinerjanya malah harusnya disiapkan ruangan khusus buat program SP4N LAPOR! karna kalo ada ruangannya kan siapa tau jadi lebih cepet responnya. Semoga kedepannya bisa lebih cepat tanggap buat tindak lanjutin laporan yang masuk, terus masyarakat jangan dipersulit atuh"[39]

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat diatas, dapat disimpulkan bahwa harus ditingkatkannya lagi kemampuan dari SDM yang ada, selain itu dilengkapinya sarana dan prasarana yang memadai. Maka dapat disimpulkan bahwa adaptasi pada program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum optimal dilihat dari masyarakat

---

[37] Wawancara dengan Dinda Ayu, masyarakat, 28 Juli 2022 pukul 19.01 WIB
[38] Wawancara dengan Ahmad Nur, masyarakat, 1 agustus 2022 pukul 11.20 WIB
[39] Wawancara dengan Liyanah, masyarakat, 30 Juli 2022 pukul 18.22 WIB

yang masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat menilai bahwa apabila disediakan ruangan khusus untuk program ini kinerja dari pegawai akan lebih efektif dan tidak ada lagi keterlambatan dalam melayani laporan yang masuk.

Tabel 4.2
Hasil Temuan Penelitian

No.	Dimensi Konseptual	Ringkasan Temuan Penelitian	Kualifikasi Penilaian
1.	Pencapaian Tujuan	Berdasarkan dengan temuan yang terdapat pada dimensi pencapaian tujuan yang terdiri dari indikator kurun waktu pencapaian tujuan tersebut dan sasaran yang merupakan target kongkrit, dapat dikatakan bahwa pencapaian tujuannya sudah cukup baik karena target sasarannya sudah didapatkan yaitu masyarakat yang merasa terbantu dan dasar hukumnya jelas. Akan tetapi masih ditemukan permasalahan dan kendala pada program ini.	Cukup Efektif
2.	Integrasi	Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa integrasi pada program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum efektif walaupun Kabupaten Tangerang dijadikan percontohan namun prosess sosialisasinya masih kurang dan cenderung mengandalkan instansi yang ada diatasnya. Hal tersebut dilihat dari masyarakat yang masih belum mengetahui program ini.	Belum Efektif
3.	Adaptasi	Berdasarkan dengan adanya eksplorasi, maka dapat disimpulkan bahwa adaptasi pada program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum optimal dilihat dari masyarakat yang masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun sarananya memadai dan koordinasinya sudah baik, namun masyarakat menilai bahwa apabila disediakan ruangan khusus untuk program ini kinerja dari pegawai akan lebih efektif dan tidak ada lagi keterlambatan dalam melayani laporan yang masuk.	Belum Efektif

Sumber: dioleh oleh peneliti, 2022

Berdasarkan hasil diatas maka dapat dikatakan bahwa dimensi pencapai tujuan berjalan cukup efektif karena masih adanya kendala dari salah satu dari indikatornya, namum dalam dimensi integritas dan adaptasi masih belum efektif karena pada indikator-indikator pada dua dimensi tersebut masih ditemukan banyak kendala.

UNIVERSITAS NASIONAL