

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan peneliti atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu memiliki peranan penting dalam sebuah penelitian, karena dapat memberikan referensi dan menjadi sumber acuan bagi seorang peneliti dalam memulai penelitiannya, serta penelitian terdahulu juga berperan sebagai penambah wawasan peneliti-peneliti lain terkait teori yang digunakan saat akan mengkaji sebuah penelitiannya. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang akan peneliti pakai sebagai referensi:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yuli Ratna pada tahun 2021 dengan judul *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui tahapan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan publik menurut Makmur pada bukunya “efektivitas kebijakan kelembagaan” (2015) yaitu ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan

sasaran. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Yuli Ratna menunjukkan bahwa Aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi sudah berjalan dengan cukup baik. Namun masih ada kendala pada aplikasi tersebut karena aplikasi tersebut belum tepat sasaran karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat. Yuli Ratna juga menjelaskan upaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi, diantaranya meningkatkan kualitas SDM, meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi dan memberikan empati yang tinggi pada masyarakat. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada pembahasan tentang keefektifitasan sebuah aplikasi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya ada pada lokus penelitian, teori, dan aplikasi yang dibahas juga berbeda.⁹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nikita Yolanda pada tahun 2020 dengan judul *Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nikita, Pemerintah Kota Solok telah menerapkan aplikasi LAPOR! sejak 2017. Nikita juga mengatakan bahwa Pemerintah Kota Solok ikut melaksanakan program LAPOR! dengan cara membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola program LAPOR! Kota Solok yang dalam pelaksanaannya mendapatkan penghargaan duakali pada tahun 2018 dan 2019 dari Kemenpanrb. Pemerintah Kota Solok telah menerapkan aplikasi LAPOR! sejak 2017.

⁹ Diakses melalui jurnal elektronik repository.uinjambi.ac.id pada tanggal 3 April 2022

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2007) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa respon yang diberikan oleh Pemerintah Kota Solok dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk dari masyarakat melalui program LAPOR! sangatlah cepat. Hal ini membuat Pemerintah Kota Solok menjadi daerah percontohan untuk daerah lainnya di Sumatera Barat. Namun perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar lebih banyak masyarakat paham bagaimana cara mengadu melalui aplikasi LAPOR!. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan membahas tentang efektivitas aplikasi LAPOR!. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokus penelitian, teorinya, dan tahun penelitian.¹⁰

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Praditha Yaniarti Eka Pratiwi pada tahun 2020 dengan judul *Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Rakyat di Kabupaten Karawang*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. *Electronic Governance* ialah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karawang sudah berjalan dengan cukup baik. Dilihat dari pencapaian tujuannya yang sudah berjalan tepat sasaran, adanya pelatihan yang sudah dilakukan dengan baik oleh

¹⁰ Diakses melalui jurnal elektronik scholar.unand.ac.id pada tanggal 4 April 2022

pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk tenaga kerja yang mengelola aplikasi tersebut dan tahap pelayanannya sesuai SOP. Namun sosialisasinya belum merata dan sedikitnya tenaga kerja mengakibatkan plambannya penyelesaian pengaduan. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, dan sama-sama membahas tentang aplikasi LAPOR!. Perbedaannya yaitu lokus penelitiannya, teori yang digunakan, tahun penelitian.¹¹

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Yuli/2021	Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)	• Membahas tentang keefektifitasan sebuah aplikasi • Menggunakan metode penelitian Kualitatif	• Lokus penelitiannya • Teori yang digunakan berbeda • Aplikasi yang diteliti juga berbeda
2.	Nikita/2020	Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok	• Membahas tentang keefektifitasan aplikasi LAPOR! • Menggunakan metode penelitian Kualitatif	• Lokus penelitian • Teori yang digunakan
3.	Praditha/2020	Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Rakyat di Kabupaten Karawang	• Membahas Aplikasi yang sama yaitu LAPOR! • Menggunakan metode penelitian Kualitatif	• Lokus penelitiannya • Teori yang digunakan

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

¹¹ Diakses melalui jurnal elektronik ojs.umrah.ac.id pada tanggal 4 April 2022

2.2 Efektivitas Program Pelayanan

2.2.1 Efektivitas

Efektivitas atau efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan berjalan dengan baik. Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menunjukkan seberapa suatu target yang sudah diraih. Efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang atau suatu organisasi dengan cara tertentu agar mencapai tujuannya. Atau singkatnya, efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dapat dicapai oleh seseorang atau suatu organisasi.

Menurut Gibson efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif. Jadi suatu kegiatan organisasi yang semakin besar prestasinya dapat menunjukkan efektif atau tidaknya suatu kegiatan tersebut.¹²

Efektivitas dapat diartikan beranekaragam terkait dengan bidang keahlian dan tergantung pada konteks apa efektivitas tersebut akan digunakan. Menurut Duncan dalam Zulkarnain, Indikator Efektivitas terbagi menjadi tiga yakni: Pencapaian Tujuan yang diukur melalui waktu pelaksanaan program dan sasaran, Intergrasi, dan adaptasi.¹³

Jadi, suatu kegiatan organisasi dapat dikatakan efektif apabila kegiatannya berjalan dengan baik dilihat dari upaya atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

¹² David J. Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnelly (1997), 56

¹³ Streets, R.M. dalam Zulkarnain Efektivitas Organisasi (2014), 32

2.2.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.

Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu Produktivitas, Kemampuan adaptasi kerja, Kepuasan kerja, Kemampuan ber laba, Pencarian sumber daya.

Adapun Duncan dalam Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas¹⁴, sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya. Pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
- b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi

¹⁴ Steers, Richard M., Efektivitas Organisasi "Kaidah (M, 1985) Perilaku" (Jakarta: Erlangga, 1985), 11

dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

- c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Berdasarkan penjelasan beberapa definisi pengukur tingkat efektivitas diatas, diharapkan dengan menggunakan teori ini dapat mengukur tingkat efektivitas pada program SP4N-LAPOR!.

2.2.3 Pendekatan Efektivitas

Kata efektif sering disalah artikan dengan kata efisien, karena suatu kegiatan yang dilakukan secara efektif belum tentu efisien, begitupun sebaliknya. Efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir mendefinisikan efektivitas pada sisi lain menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan.¹⁵ Berdasarkan pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan.

¹⁵ Moenir, Manajemen Umum di Indonesia yang Mendefinisikan Efektivitas (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 166

2.3 Electronic Government (E-Gov)

Electronic Government terdiri dari dua elemen yaitu “Government” sebagai konsep utama dan “Electronic” sebagai alat untuk meningkatkan proses governance. E-Government dapat diartikan sebagai penggunaan aplikasi internet dalam proses governance. Penerapan dan pengembangan *e-government* adalah upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. Pada intinya, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Menurut buku *E-government In action*¹⁶ menyatakan *e-government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

¹⁶ Richardus, *E-Government In Action* (Jakarta: Grasindo, 2005), 5

Dalam hal ini, birokrasi pemerintah lebih banyak membagikan wewenang kepada warga, memfasilitasi proses pergantian lewat pemberdayaan kepada publik buat lebih banyak melaksanakan kontrol, sekaligus ikut membongkar masalah-masalah pelayanan publik (membangun *community self-help*). Maka dari itu dibutuhkan *good will* pemerintah buat mengaplikasikan system pemerintahan berbasis digital teknologi ataupun yang selalu dituturkan selaku *e-governance* bagaikan salah satu solusinya.

Good governance atau tata pemerintahan yang baik ataupun pemerintahan yang amanah, adalah suatu konsep yang lahir sejalan dengan konsep-konsep demokrasi, warga sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia, serta pembangunan secara berkepanjangan. Maka *good governance* menjamin terdapatnya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi serta penyeimbang kedudukan, dan terdapatnya bersama mengendalikan yang dilakukan oleh 3 komponen yaitu pemerintah, warga, dan usahawan.

2.4 Teori Pelayanan Publik

2.4.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen penting atau juga hal yang sangat berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik bisa diartikan sebagai pemberian layanan kepada orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi pemerintah sesuai dengan tata cara dan juga aturan yang sudah ditetapkan. Selain itu pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh Negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kemenpan No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan baik secara langsung ataupun secara tidak langsung kepada masyarakat agar kebutuhannya dapat terpenuhi, baik berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif.

Berdasarkan pendapat diatas, maka pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah agar kebutuhan masyarakat terpenuhi. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku agar menjadi acuan dalam penyelenggaranya.

2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik

Berikut adalah prinsip-prinsip pelayanan publik agar tercipta pelayanan publik yang baik, antara lain:

- a. Sederhana, dalam hal ini berarti Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, berarti Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- c. Akuntabel, berarti Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, berarti Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, berarti Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, berarti Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.4.3 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Pelayanan publik membutuhkan manajemen pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan wujud dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asas pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Manajemen pelayanan publik berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh

manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan.

Ciri-ciri dari manajemen pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan pemerintah, pemenuhan kebutuhan dasar, berbetuk barang dan jasa publik, serta terkait dengan kepentingan publik. Manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi penerima layanan.

2.4.4 Model Manajemen Pelayanan Segitiga Pelayanan

Keberhasilan organisasi yang bergerak dibidang pelayanan memiliki tiga kesamaan yaitu strategi pelayanan yang disusun dengan baik, orang di lini terdepan yang berorientasi kepada masyarakat, dan sistem pelayanannya ramah. Tiga faktor tersebut harus dikelola oleh setiap organisasi penyelenggara pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat. Interaksi tiga faktor tersebut dengan masyarakat nantinya akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayan organisasi.

Pelayanan yang baik hanya akan terwujud apabila sistem pelayanannya mengutamakan kepentingan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai. Seperti yang tertuang dalam skema sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Manajemen Pelayanan Segitiga



Penjelasan dari gambar diatas menurut teori dalam buku Ratminto, bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/pelanggan) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya.

- a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa
- b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa.

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik akan terwujud apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat seperti visi misi, komitmen, serta pembagian kerja organisasi. Selain itu pengguna jasa juga dapat dukungan dari sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, dalam hal ini bahwa

kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti penggunaan teknologi serta kejelasan suatu prosedur organisasi yang tidak menyulitkan masyarakat.

Selain itu pengguna jasa sebagai tumpuan utama juga mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Dalam hal ini pemberi jasa pelayanan harus meletakkan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi, selain itu sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik dalam hal melayani kepentingan pelanggan. Jika suatu organisasi dapat melakukan hal tersebut dengan baik maka akan dapat dikatakan organisasi tersebut berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

2.5 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

2.5.1 Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

LAPOR! adalah sarana yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. Pemerintah melalui Permenpan No. 13 Tahun 2009 telah menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.¹⁷ Hal ini merupakan upaya mewujudkan kinerja aparat dan kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Permen ini merupakan salah satu wujud praktek demokrasi dalam pelayanan publik, dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pelayanan publik yang meraka tema melalui sistem pengelolaan pengaduan.

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola

¹⁷ Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pengusulan Penetapan dan Pembinaan Jabatan Fungsional PNS

pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat

Aplikasi ini dibuat agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Lembaga yang mengelola program ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (KemenPANRB) 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 Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas.

LAPOR! telah terhubung dengan Kementrian/Lembaga di Pemerintah Pusat dan juga dimanfaatkan oleh Pemerintah daerah dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kementrian/ Lembaga di Pemerintahan pusat yang telah terhubung ini diantaranya adalah Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementrian Sosial, Kementrian Dalam Negeri, Kementrian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Kepolisian Republik Indonesia.

Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Lembaga yang mengelola program ini adalah Kementerian PAN-RB sebagai Pembina Pelayanan 23 Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pengusulan Penetapan dan Pembinaan Jabatan Fungsional PNS.¹⁸ Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik

Mekanisme pengelolaan keluhan masyarakat ini kemudian diatur dalam Permenpan No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik secara Nasional.¹⁹ Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sebuah aplikasi media sosial yang dibangun dan dikelola oleh Kantor Staff Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan Pemerintah dalam pengawasan program pembangunan.

Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijamin melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik. Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan, LAPOR! juga dapat diandalkan dalam pengawasan layanan publik bekerja sama dengan Ombudsman RI.

Hal tersebut merupakan upaya mewujudkan kinerja aparat serta mutu pelayanan publik yang terus menjadi baik. Peraturan menteri ini merupakan salah

¹⁸ Diakses pada website lapor.go.id/ tentang pada tanggal 4 April 2022

¹⁹ Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik secara Nasional

satu bentuk praktek demokrasi dalam pelayanan publik, dimana publik diberikan kesempatan untuk memberikan keluhan (*complaint*). LAPOR! dapat digunakan secara internal oleh instansi-instansi pemerintah termasuk oleh pemerintah daerah sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang terpadu. Fitur-fitur LAPOR! dapat digunakan untuk mendisposisikan laporan yang sudah diterima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Untuk selanjutnya diawasi tindak lanjutnya secara elektronik.

Instansi terkait akan menindaklanjuti laporan yang telah terverifikasi dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan jenis kasus yang dilaporkan. Untuk informasi mengenai bagaimana cara melakukan pelaporan melalui website lapor.go.id LAPOR! dapat dilihat pada gambar:

Gambar 2.2
Alur Kerja LAPOR!



Sumber: Diakses melalui website Jakarta.kemenkumham.go.id

Berdasarkan gambar diatas, alur dari kerja lapor dimulai dari masyarakat umum yang dapat mengirimkan pengaduan pada kanal LAPOR! melalui website,

SMS, dan juga aplikasi mobile, kemudian laporan yang masuk akan di verifikasi oleh admin LAPOR! pusat terkait dengan kejelasan dan kelengkapan laporan. Laporan selanjutnya diteruskan ke instansi terkait secara digital, cepat dan tepat selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah pelaporan, kemudian laporan tersebut dipantau tindak lanjutnya secara interaktif. LAPOR! akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. Instansi pemerintah terkait diberikan waktu untuk menindaklanjuti laporan paling lambat 5 hari kerja setelah laporan tersebut diterima. Laporan dianggap selesai apabila sudah ada tindak lanjut dari instansi terkait dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor (masyarakat) maupun administrator/instansi terkait di halaman tindak lanjut.

2.5.2 SP4N-LAPOR!

Sistem adalah sekumpulan atau sebuah tatanan yang saling berkaitan, berinteraksi dan terpadu untuk mencapai tujuan bersama. Maka dari itu dibuatlah SP4N-LAPOR berbasis system agar mempermudah masyarakat dalam membuat pengaduan. SP4N atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. SP4N-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) berbasis teknologi, mudah dipantau, dapat berinteraksi antar lembaga di berbagai jenjang.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dibentuklah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

Rakyat (SP4N-LAPOR!) ²⁰ dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 ²¹. SP4N-LAPOR! dibentuk 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 SP4N dibentuk dengan tujuan agar: Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N- LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 100 Lembaga, dan 524 Pemerintah daerah di Indonesia pada tahun 2021.

LAPOR! dapat digunakan secara internal oleh instansi-instansi pemerintah termasuk oleh pemerintah daerah sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang terpadu. Fitur-fitur LAPOR! dapat digunakan untuk mendisposisikan laporan yang sudah diterima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Untuk selanjutnya diawasi tindak lanjutnya secara elektronik.

Masyarakat dapat mengakses LAPOR melalui berbagai cara. Pertama, warga bisa mengunduh aplikasi LAPOR di ponsel pintar dan menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Kedua, warga juga dapat mengirimkan pesan melalui SMS ke nomor 1708. Cara ketiga adalah melalui website lapor.go.id. Keempat, warga juga bisa melapor melalui Twitter ke

²⁰ Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

²¹ Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

akun @Lapor1708. Laporan warga akan ditanggapi oleh admin dalam waktu kurang dari 24 jam dan melewati proses verifikasi terlebih dahulu.

Sumber laporan masuk LAPOR! terbanyak ada di website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile. Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR!:

1. Anonim adalah fitur yang bisa dipilih oleh pelapor agar identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
2. Rahasia eluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.
3. *Tracking id*: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variable yang akan diteliti. Fokus peneliti pada penelitian ini adalah efektivitas aplikasi LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang pada tahun 2021.

Pada dasarnya kebutuhan akan layanan pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, keamanan dan pembangunan sosial merupakan prioritas pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, berbagai macam program pelayanan publik telah diupayakan diberbagai instansi pemerintahan, hanya tinggal bagaimana keberhasilan dari program tersebut apakah harus terus dikembangkan dan dimaksimalkan oleh pemerintah melalui dinas terkait.

Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum dijaring melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan

baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik. Namun dilihat dalam website LAPOR! pengaduan serta pelaporan masyarakat masih banyak yang belum terproses atau responnya memakan waktu yang cukup lama/lambat sehingga masyarakat banyak yang menanyakan kelanjutan dari proses pelaporan atau pengaduannya tersebut.

Apabila ukuran efektivitas yang telah dipaparkan diatas dapat berjalan dengan baik maka keberhasilan efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dapat dicapai melalui teori Duncan dalam Streets yang mengemukakan ukuran efektivitas pelaksanaan suatu program terdiri dari 3 aspek, yaitu:

1. Pencapaian tujuan, adalah keseluruhan upaya yang harus dipandang sebagai suatu proses, oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pentahapan. Pencapaian tujuan terdiri dari kurun waktu yang ditentukan, sasaran yang merupakan target kongkrit dan dasar hukum.
2. Integrasi, adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari prosedur dan proses.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasaranan.

Gambar 2.3

Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah oleh peneliti, 2022