

ANALISIS IMPLEMENTASI PENGELOLAAN ADUAN DAN ASPIRASI PUBLIK MELALUI (SP4N LAPOR) DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KABUPATEN KENDAL

Nito Pradyansyach¹, Teguh Yuwono²

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman <http://fisip.undip.ac.id> E-mail fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

SP4N LAPOR merupakan layanan integrasi aduan digital yang dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Layanan tersebut diciptakan untuk menghasilkan pengelolaan aduan masyarakat yang komunal. Penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal mengakibatkan adanya perubahan mekanisme dan pelaksana pengelola aduan di Kabupaten Kendal. Sejak mengalami pengembangan pada tahun 2021, SP4N LAPOR secara teknis menghapus tatanan unit pengelola aduan (UP4). SP4N LAPOR merubah pelaksanaan pengelolaan aduan dan aspirasi masyarakat di wilayah Kabupaten Kendal. Selain itu, pemerintah masih sempat mengalami fluktuasi dalam mengenalkan layanan serta lebih dari 700 aduan sejak awal penerapan belum merambah menggunakan SP4N LAPOR.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan wujud *good governance* melalui pengelolaan aduan dan aspirasi publik SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal, dan memberikan hasil apakah implementasi telah berjalan dengan baik atau belum serta mengetahui faktor penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan situs penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Kendal serta wawancara dengan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan Kabupaten Kendal telah mengimplementasikan adanya *good governance* melalui SP4N LAPOR yang berjalan cukup baik antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Kendal. Namun, terdapat penghambat dan kendala dalam implementasi tersebut seperti sosialisasi yang kurang masif dan menysasar seluruh masyarakat, keterbatasan anggaran dan kurang responsifnya beberapa admin OPD sehingga menyebabkan laporan aduan dan aspirasi masyarakat belum secara menyeluruh terkelola dan hasil penanganan aduan fluktuatif serta banyak masyarakat yang belum mengetahui SP4N LAPOR.

Saran penelitian ini terhadap pemerintah adalah perlu melakukan pengawasan dan koordinasi rutin antar pelaksana, merespon aduan secara konsisten dan jelas serta melakukan komunikasi kepada masyarakat secara lebih dekat mengenai layanan SP4N LAPOR.

Kata Kunci: SP4N LAPOR, Good Governance, Implementasi

ABSTRACT

SP4N LAPOR is a digital complaint integration service coordinated by the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform. This service was created to produce communal management of community complaints. The implementation of SP4N LAPOR in Kendal Regency resulted in changes to the complaint management mechanism and implementers in Kendal Regency. Since undergoing development in 2021, SP4N LAPOR has technically removed the structure of the complaint management unit (UP4). SP4N LAPOR changes the implementation of managing complaints and aspirations of the community in the Kendal Regency area. Apart from that, the government is still experiencing fluctuations in introducing the service and there have been more than 700 complaints since the start of implementation that have not yet extended to using SP4N LAPOR.

The aim of this research is to find out how it is implemented *good governance* through managing SP4N LAPOR public complaints and aspirations in Kendal Regency, and providing results on whether implementation has gone well or not and knowing the inhibiting factors. The method used in the research is descriptive qualitative with research sites at the Communication and Information Service, Kendal Regency and interviews with the Public Information and Communication Sector and the service user community.

The research results show that Kendal Regency has implemented its *good governance* Through SP4N LAPOR, which is running quite well, this has also been achieved between the government and the community in Kendal Regency. However, there are obstacles and obstacles in implementing this, such as socialization that is not massive enough and targets the entire community, budget limitations and the lack of responsiveness of some OPD admins, resulting in complaints reports and community aspirations not being fully managed and the results of complaints handling fluctuating and many people not yet aware of SP4N. REPORT.

This research's advice to the government is that it needs to carry out routine supervision and coordination between implementers, respond to complaints consistently and clearly and communicate more closely with the public regarding the SP4N LAPOR service.

Keywords: SP4N LAPOR, Good Governance, Implementation

PENDAHULUAN

SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat) adalah layanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada penyelenggaraan setiap sistem informasi pelayanan publik yang dikoordinasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau KemenPANRB yang diintegrasikan ke ke 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah, tak terkecuali Kabupaten Kendal. Layanan SP4N LAPOR! (dahulu hanya LAPOR) mulai digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Kendal pada awalnya di tahun 2017 yang diturunkan ke tiap OPD dan mengalami pengembangan pada tahun 2021.

SP4N LAPOR! di Kabupaten Kendal dilaksanakan melalui Keputusan Bupati Kendal 061/233/2021 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Kendal Nomor 061/355/2017 Tentang Penetapan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal. Namun, secara pelaksanaan terdapat permasalahan yang menjadi perhatian penelitian.

Berdasarkan pengamatan, layanan SP4N LAPOR merupakan pembaruan layanan yang secara realita meniadakan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik). Konsep hadirnya SP4N LAPOR mengubah tata kelola pengaduan publik milik pemerintah dan kepada masyarakat. Sebagai keterbaruan pelayanan aduan, ditetapkannya SP4N LAPOR kini menjadi aplikasi utama pengaduan dan aspirasi yang dapat diakses melalui website www.lapor.go.id, SMS 1708, #laporkendal, atau melalui uduhan aplikasi SP4N Lapor, Instagram @laporkendal, Facebook Lapor Kendal, dan Twitter @laporkendal. Sebagai sebuah sistem yang digunakan untuk mencapai visi *good governance* maka seharusnya SP4N LAPOR mampu memenuhi keterwujudannya.

Hadirnya SP4N LAPOR sebagai layanan digital yang mengintegrasikan segala kanal aduan memiliki posisi dan peran penting dalam pengelolaan aduan dan aspirasi publik. Namun, beberapa permasalahan ditemukan semasa menerapkan SP4N LAPOR.

Berdasarkan informasi hingga saat ini, pelaksanaan dan skema pelaporan aduan masih menunjukkan banyaknya masyarakat yang melakukan aduan dari media sosial dan belum banyak mengarah ke SP4N LAPOR.

Berdasarkan data *lapor.go.id* sebanyak lebih dari 700 aduan masih mengadu di luar aplikasi SP4N LAPOR. Ahmad Syahrul selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mengatakan, “Kita memang menyediakan lapor via media sosial dan itu justru banyak masyarakat yang lebih ke arah situ, namun kita tetap berupaya untuk mengoptimalkan aplikasi SP4N Lapor dengan cara mengajak seluruh admin untuk bisa memberikan respon cepat” (Sailendra, 2022).

Perubahan pengelolaan dan dikelolanya aduan serta aspirasi publik oleh masyarakat Kabupaten Kendal berserta Pemerintah Kabupaten Kendal ini menjadi fenomena yang mana seharusnya sejalan dengan tujuan terciptanya SP4N LAPOR! yang pada intinya memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan serta aspirasi dari berbagai masalah sosial di setiap daerah. Yang mana seharusnya, SP4N LAPOR menjadi jembatan pemerintah untuk mencapai visi dalam *good governance* yang kompatibel dengan adanya integrasi sistem pengelolaan aduan ‘*no wrong door policy*’. SP4N LAPOR diharapkan mendorong peningkatan kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih cepat dan efisien, serta membantu mencapai terwujudnya visi *good governance* yaitu

mengatasi setiap masalah dalam proses pelayanan publik.

Berdasarkan jangka waktu penerapan layanan SP4N LAPOR dan permasalahan proses pelaksanaan layanan yang diharapkan dapat mencapai tujuan hadirnya PS4N LAPOR dalam mewujudkan visi *good goevrnance*, penelitian ini berfokus pada pertanyaan bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam implementasi SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal serta menganalisis segi faktor yang menghambat terlaksananya prinsip *good governance* melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan terhadap layanan SP4N LAPOR ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis data deskriptif. Metode tersebut dipilih didasarkan pada pertanyaan penelitian secara analitik tentang “bagaimana (*how*)” terkait rumusan masalah (McCuster & Gunaydin, 2015). Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan terhadap informan yang dipilih melalui prosedur *purposive sampling* yaitu: 2 Staff Sub-Koordinator Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik sebagai admin utama SP4N LAPOR Kabupaten Kendal dan Operator Media Center sebagai admin SP4N LAPOR tahun 2018 dengan situs penelitian

pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal, serta tiga informan masyarakat pengguna dan/atau pelapor SP4N LAPOR dengan kategori latar belakang admin media massa Liputan Kendal Terkini, pegawai swasta dan mahasiswa.

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, sedangkan untuk teknis analisis dan interpretasi data menggunakan teknik menurut Creswell (2010), yaitu: reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Didukung teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data atau perolehan data dari sudut pandang berbeda (Creswell, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Kendal merupakan salah satu daerah kabupaten yang menerima layanan SP4N LAPOR, berdasarkan Keputusan Bupati Kendal 061/233/2021 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Kendal Nomor 061/355/2017 Tentang Penetapan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal. SP4N LAPOR diposisikan sebagai integrasi kanal dari beragamnya organisasi pemerintah daerah

yang terbagi untuk mengurus urusan pada bidang masing-masing.

Masyarakat Kabupaten Kendal dapat melakukan aduan melalui perantara media sosial, Swara Warga, laman LAPOR, *e-mail* hingga SMS ke 1708 atau datang langsung ke instansi terkait. Berbagai aduan yang sumber pengelolaannya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal maka akan masuk ke kanal SP4N LAPOR. SP4N LAPOR menyediakan tiga jenis pelaporan berdasarkan aplikasi dan *website* lapor.go.id yaitu pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi yang dapat ditujukan langsung kepada OPD tertentu penanggung jawab topik aduan.

Penanggung jawab pengelolaan aduan dan aspirasi publik adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, secara khusus pada Sub-Koordinator Pengaduan Pengaduan dan Informasi Publik dengan jumlah admin sebanyak dua orang yang dipilih melalui seleksi rekrutmen. Sementara sisanya, admin OPD, dibagi masing-masing berdasarkan keputusan bupati sehingga menghasilkan struktur tim pengelolaan aduan yang terarah.

SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal memiliki media sosial mulai dari Facebook, Instagram, hingga Twitter yang digunakan dalam menyediakan informasi dan sarana

berkomunikasi antara pemerintah dengan masyarakat umum ataupun pelapor dan pengadu. Sedangkan mekanisme SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal dibentuk atas Tim Pelaksana hingga penanggung jawab mulai dari bupati hingga admin OPD.

Menurut Teori Good Governance oleh Asian Development Bank, menyatakan terdapat empat prinsip dari hadirnya sebuah *good governance* yaitu: *participation*, *transparency*, *accountability*, dan *predictability*. (Asian Development Bank, 1999). Keempat prinsip tersebut merupakan asas berpikir dan bertindak untuk mewujudkan adanya pemerintahan yang baik. Sehingga melalui SP4N LAPOR diperoleh analisis penerapan *good governance* di Kabupaten Kendal yang wujudnya yaitu:

1. Partisipasi

Pelayanan publik tanpa partisipasi akan menghasilkan keterlaksanaan pelayanan yang stagnan. Pelayanan publik memerlukan hubungan timbal balik dari penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan agar terjadi pola partisipasi yang membangun secara lebih inklusif. Prinsip partisipasi dalam pemerintahan yang baik dapat terwujud ketika dalam pelaksanaannya terjadi adanya kebebasan berbicara, berpartisipasi, dan bersuara oleh masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dari masyarakat swasta, aspek mahasiswa dan bahkan dari sisi media massa terkenal di Kabupaten Kendal yaitu Liputan Kendal Terkini masing-masing dapat menyampaikan aduan melalui kanal SP4N LAPOR. Ketiganya telah menggunakan SP4N LAPOR dan melaporkan aduan melalui layanan tersebut.

Disisi pemerintah, SP4N LAPOR cukup mudah digunakan dan memudahkan pengelolaan aduan terutama dalam mengintegrasikan aduan, mendisposisi aduan, mengidentifikasi aduan dan merekapitulasi aduan dengan fitur-fiturnya yang tersedia. Pemerintah menjamin adanya sarana aduan sebagai upaya berpartisipasi tanpa mengintimidasi dan membuka identitas pelapor dengan SP4N LAPOR. Dari hasil wawancara, SP4N LAPOR mudah digunakan baik masyarakat maupun pemerintah menyatakan seiras. Kemudahan dari penggunaan SP4N LAPOR dalam mengadu dibuktikan rata-rata karena adanya integrasi satu pintu, tampilan yang tertata, serta adanya *tracking progress* yang berguna dalam memprediksi tindak lanjut aduan serta memverifikasi keberlanjutan aduan.

Dari pengalaman informan ditemukan bahwa SP4N LAPOR menyediakan ruang untuk masyarakat dalam

menyatakan pendapat dan *voice*-nya melalui kanal secara bebas, baik melakukan pengaduan dan pelaporan mengenai maladministrasi serta permasalahan sosial di lingkungan kemasyarakatan. Dengan fitur anonim, masyarakat dapat melakukan aduan dan menyatakan aspirasinya dari manapun, kapanpun, dan meminimalisir lemahnya aduan masyarakat karena identitas pelapor.

Pembagian fitur ini juga terlaksana dengan adanya pemilahan aduan berdasarkan per jenis dan/atau tipe aduan yang dibagi atas aduan tidak berkadar pengawasan, pengaduan berkadar pengawasan, serta permintaan informasi.

Fitur dari pembagian per-topik aduan memudahkan dalam proses verifikasi serta rekapitulasi data pemerintah. Selain itu, setelah hadirnya SP4N LAPOR, pengelolaan aduan menjadi berubah dengan ditambahkannya *jobdesk* bagian admin SP4N LAPOR yang secara terfokus bertanggungjawab terhadap aplikasi dan isi di dalam layanan tersebut. SP4N LAPOR dalam penggunaannya secara terkhusus membagi fitur-fitur yang digunakan untuk melapor. Karena fiturnya yang mengintegrasikan proses aduan, permintaan data, dan aspirasi, maka dalam menyediakan keterbukaan sarana menjadi luas.

SP4N LAPOR juga menyediakan fitur anonim. Dengan melalui fitur ini masyarakat dimungkinkan menyatakan suaranya terhadap situasi dan kondisi lingkungan daerahnya tanpa takut diketahui identitasnya secara publik. Fitur ini menghasilkan pengalaman mengadu oleh masyarakat dengan identitas yang dapat terjaga kerahasiaannya. Data-data identitas yang didaftarkan pada awal *log-in* tidak menjadi kewenangan admin pemerintah daerah, karena hal tersebut tidak dipublikasi oleh layanan dan sepenuhnya menjadi kewenangan admin pusat. Dalam proses berpartisipasi ini, keterwakilan aduan masyarakat cukup tinggi. Keterwakilan aduan diwujudkan dengan diperbolehkannya berbagai pihak baik dari admin utama yang membantu penyampaian aduan hingga dari kelembagaan masyarakat yang membantu menyampaikan aduan.

Pola pengelolaan melalui SP4N LAPOR menghasilkan data banyaknya aduan yang akhirnya ter-record oleh pemerintah dan substansi masalah aduan dapat menjadi gambaran bagaimana lingkungan sosial Kabupaten Kendal bekerja. SP4N LAPOR merupakan pelayanan publik yang berdasar pada konsep digitalisasi. Bentuk pelayanan digital menjadi hal yang dipilih dan dipertimbangkan masyarakat dalam

melakukan aduan dibandingkan konvensional. Jalur ini disinyalir pemerintah menjadi sebuah penyelesaian masalah pengaduan pemerintah yang “*no wrong door policy*” karena pembagian tugas serta SOP yang jelas disampaikan. Setiap memproses permasalahan masyarakat tidak lagi memerlukan koordinasi antar aktor yang relatif lama.

Layanan aduan ini memberikan alur pengaduan yang dapat diakses oleh semua masyarakat dan dapat diunduh oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketersediaan fitur di dalam SP4N LAPOR cukup banyak memberikan pengalaman melakukan aduan kepada pemerintah yang lebih efektif dibandingkan cara konvensional. SP4N LAPOR menciptakan pola pengaduan pelayanan publik yang dibalut *electronic government* untuk dapat menjangkau masyarakat lebih dekat melalui perangkat digital. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk dapat terlibat dalam segala perkembangan pemerintahan serta memberikan opininya terhadap pemerintah, terkhususnya Pemerintah Kabupaten Kendal.

2. Transparansi

Transparansi dalam good governance menjamin keterbukaan informasi dan dari tindakan pemerintah yang dilakukan melalui arus informasi yang tepat kepada masyarakat

dan kejelasan tentang keputusan, peraturan, dan regulasi pemerintah SP4N LAPOR. Transparansi bermanfaat ketika penerima informasi mengetahui informasi dari penyedia informasi. Dalam sebuah kebijakan, transparansi juga termasuk adanya *the right to know* dalam mengetahui apa yang terjadi dalam pemerintahan.

Keterbukaan informasi dalam SP4N LAPOR dapat diketahui dengan bagaimana pegawai melakukan penyebaran keterbukaan informasi. SP4N LAPOR membuka informasi dan data dengan dilaporkannya hasil rekap kepada masyarakat melalui media sosial. Berbagai isi dari konten media sosial yang ada disebutkan berupa bukti tindak lanjut, data hasil rekapitulasi aduan, dan tata cara aduan kepada masyarakat yang digunakan untuk mendorong kebutuhan informasi pelayanan.

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mengakui bahwa penyaluran informasi kebijakan SP4N LAPOR dilakukan melalui berbagai media yaitu leaflet, hadir pada *event* tahunan pemerintah Kendal Expo, iklan layanan masyarakat, promosi media sosial, dan *video trone*. Pemerintah menggunakan media sosial dengan informasi yang *linier*, menggunakan desain jelas, warna, *symbol*, dan angka serta keterangan pendukung. Hasil dari

ketersediaan media sosial ini nyatanya dirasakan dan ketahui oleh masyarakat yang mengatakan mengetahui layanan SP4N LAPOR melalui media sosial.

Selain melalui media sosial, bukti transparansi dilihat melalui tindak lanjut serta progres hasil tindak lanjut yang dituturkan pemerintah disampaikan melalui kanal SP4N LAPOR itu sendiri. Pemerintah juga menyampaikan bukti informasi dan hasil tindak lanjut aduan yang disampaikan melalui layanan SP4N LAPOR dengan cara *reply* aduan yang dituju disertai data informasi dan bukti hasil tindak lanjut aduan. Pemerintah berinteraksi dan melakukan transparansi melalui keterangan tindak lanjut yang diberikan setelah aduan mendapat tindak lanjut dari OPD terkait. Melalui respon tindak lanjut di kanal SP4N LAPOR, masyarakat dapat mengetahui proses dan tindak lanjut aduannya.

Data yang dipaparkan melalui SP4N LAPOR baik atas permintaan data atau karena kebutuhan dalam menangani aduan dapat diunduh oleh pengguna, disaksikan oleh pengguna, dan datanya dapat digunakan kembali serta diakses kembali ketika data tersebut dibutuhkan oleh pelapor.

Dari hasil di atas, transparansi dari Pemerintah Kabupaten Kendal melalui SP4N LAPOR cukup terlaksana, karena informasi

cukup tersedia dan mumpuni. Sehingga dari hasil ini, transparansi melalui SP4N LAPOR sebagian aspek dari proses penyelenggaraan pengelolaan pelayanan publik cukup terbuka dan tindak lanjut cukup terbuka.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan bagaimana tanggung jawab dan sikap pegawai serta pelaksana pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya dan berperan dalam mengelola pelayanan terhadap masyarakat.

Layanan SP4N LAPOR dikelola oleh dua orang penanggungjawab pengelola atau admin utama di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu Ali Rizqi dan Fatmawati yang masing-masing terbagi atas tugas berbeda. Dengan kemampuan dan pemilihan dilakukan melalui rekrutmen sehingga hasil tenaga birokrasinya kompeten.

Dalam pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal secara tugas dan fungsi masing-masing admin telah tersitematis. Keduanya terbagi atas tugas yang berbeda yaitu, admin pertama bertugas pada kebutuhan pem-*filter*-an aduan melalui media sosial dan kebutuhan data serta informasi pendukung dalam menanggapi aduan, sementara admin kedua bertugas pada bagian penanganan aduan melalui *website* resmi Kabupaten Kendal dan bagian desain,

serta pengelolaan rekap dan data aduan. Dengan adanya pembagian tugas ini menjadi bukti adanya pemilahan tanggung jawab yang secara spesifik tertera ketika SP4N LAPOR dihadirkan, sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan.

Admin utama memiliki tugas untuk selalu mendisposisikan aduan masyarakat yang masuk melalui SP4N LAPOR agar dapat diketahui oleh admin pusat dan mendapat tindaklanjut dari OPD yang dituju. Proses monitoring aduan ini merupakan upaya mengorientasikan pekerjaan pelayanan publik kepada pengguna jasa karena aduan masyarakat di SP4N LAPOR menjadi kebutuhan produk jasa yang harus terus diperhatikan. Setelah melewati disposisi, admin tiap OPD dan pimpinan OPD yang dituju berkewenangan dan memiliki tugas dalam menindaklanjuti aduan tersebut. Perlu tidaknya aduan tersebut ditindaklanjuti menjadi pertimbangan masing-masing OPD yang dituju. Admin utama Diskominfo hanya bertugas sebagai pendisposisi, meneruskan aduan, dan menanggapi aduan jika perlu.

Admin utama dalam pola disposisi menyatakan adanya kerja sama antar OPD yang dilakukan sebagai bentuk kesadaran akan tugasnya sebagai pengelolaan aduan. Aduan yang belum tertangani akan dikoordinasikan oleh admin utama kepada

admin OPD sehingga pola pertanggungjawaban terhadap aduan publik menjadi lebih jelas. Adanya WhatsApp Group khusus admin SP4N LAPOR dinilai sebagai bentuk pengawasan dan sebagai reminder bagi admin-admin OPD untuk selalu crosscheck terhadap aduan masyarakat. Monitoring melalui WhatsApp Group juga difungsikan agar admin-admin OPD dapat diingatkan untuk segera menangani aduan yang ada di laman SP4N LAPOR tersebut. Remaindering berfungsi untuk mengingatkan (shock therapy) agar admin segera merespon pelapor dengan disembarkannya aduan ke Grup WA. Hal ini dinyatakan untuk menstimulan dan meningkatkan kecepatan merespon aduan terhadap admin OPD.

Laporan pertanggungjawaban pengelolaan aduan yang formal dilakukan dengan mengunduh data SP4N LAPOR berbentuk Excel oleh admin dan dikumpulkan untuk disusun sebagai pertanggungjawaban dan media pelaporan kepada kepala daerah. Hal ini dilakukan setiap bulan yang diserahkan melalui Tata Usaha (TU) bawahan Bupati. Sedangkan media pelaporan kepada masyarakat berbentuk tertanganinya aduan serta unggahan hasil rekapitulasi aduan melalui media sosial SP4N LAPOR.

Pengelolaan aduan akan mendapat respon dari pemerintah, bahkan ketika aduan disampaikan melalui media sosial, dengan syarat identitas aduan jelas dan terdeskripsi secara tepat. Pada temuan ini menunjukkan terdapat intervensi birokrasi dalam mengelola aduan khususnya pada pembantuan pelapor untuk mengatasi kesulitan teknis dalam mengadu dan membantu mengatasi prosedur yang seringkali rumit dalam mengadu. Dalam kata lain, SP4N LAPOR cukup mempermudah akuntabilitas karena dibantu adanya kesulitan teknis dan dibantu dalam prosedur pengaduan oleh pemerintah yaitu admin utama.

Selain itu, Sikap dari admin utama sebagai pelaksana kebijakan SP4N LAPOR dapat terlihat melalui penilaian pengelolaan aduan Pemerintah Kabupaten Kendal pada aplikasi SP4N LAPOR terutama pada bagian profil Pemerintah Kabupaten Kendal. Pemerintah Kabupaten Kendal juga berpegang pada Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelaksanaan SP4N LAPOR. Dengan tetap merujuk pada SOP yang diterbitkan oleh KemenPANRB dalam mengelola layanan SP4N LAPOR serta menurunkannya di layanan pengelolaan aduan publik di dalam lingkungan kerja Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.

SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal juga setiap setahun sekali melaksanakan monitoring dan evaluasi kepada admin OPD, yang dibagi per bulan dalam memonitor tiap tiga OPD. SP4N LAPOR telah cukup mewujudkan birokrasi yang melayani masyarakat karena cara memberikan pelayanan kepada masyarakat bergantung dan didasarkan pada suara masyarakat melalui aduan dan aspirasi yang bersuara kepada pemerintah. Melalui SP4N LAPOR, penekanan hasil pelayanan pengaduan dan aspirasi serta Tingkat kualitas pelayanan dititikberatkan pada pengaduan dan informasi aspirasi dari publik.

4. Prediktabilitas

Prinsip prediktabel dalam teori *good governance* dimaksudkan untuk mewujudkan adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang didasarkan adanya hukum legal serta dapat diprediksi hasil keberjalanannya tugas pemerintah.

Dasar hukum SP4N LAPOR terutama dalam pelaksanaannya pada awalnya dilakukan berdasarkan Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Permenpan RB No. 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pemerintah Kabupaten Kendal kemudian

melaksanakan kebijakan integrasi di urusan rumah tangga daerah mengenai SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal, yang selanjutnya diteruskan melalui Keputusan Bupati Kendal 061/233/2021 Tentang Penetapan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal. Melalui dasar tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika bekerjasama dan menetapkan pelaksana kebijakan sebagai admin SP4N LAPOR pada masing-masing OPD yang dihubungkan ke SP4N LAPOR dalam mengelola aduan masyarakat satu pintu.

Prediktabilitas di dalam SP4N LAPOR juga dapat dilihat melalui mekanisme dan SOP layanan yang tersedia di aplikasi. SP4N LAPOR menuntut adanya tindak lanjut yang harus segera dilakukan oleh pelaksana kebijakan paling tidak dalam 3 (tiga) hari, laporan dari masyarakat harus diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berkewenangan menangani aduan. Proses selanjutnya adalah tindak lanjut, setidaknya dalam 5 hari, instansi yang berkewajiban mengelola aduan harus menindaklanjuti dan memberikan balasan kepada laporan yang disampaikan melalui kanal. Setelah dilakukan tindak lanjut, pelapor tetap dapat menanggapi kembali

balasan yang diberikan oleh pemerintah yaitu instansi dalam waktu setidaknya 10 hari. Dan dalam pelaksanaan respon aduan, pemerintah wajib merespon terlebih dahulu aduan maksimal 1x24 jam setelah aduan itu muncul.

Secara umum, birokrasi dalam pengelolaan SP4N LAPOR telah tersusun secara jelas mengenai jabatan dan deskripsinya. Dalam strukturnya, bupati atau kepala daerah beserta wakil bupati berkedudukan sebagai pembina. Sementara peran kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai wakil ketua penghubung. Tim Administrator diisi oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik, Kepala Seksi Media Masa, dan Kepala Seksi Publikasi dan Sumber Daya Komunikasi. Sementara itu, pelaksanaanya diambil dari dua anggota Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Hal ini diperjelas dan dibenarkan yang tertuang dalam Keputusan Bupati Kendal Nomor 061/233/2021 Tentang Susunan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal.

Melalui keputusan bupati, pengelolaan pengaduan pelayanan publik

telah dibagi secara vertikal secara jelas dari pimpinan daerah hingga pelaksana setiap organisasi pemerintah daerah. Jabatan dalam dinas dan kedudukan dalam tim pengelolaan pengaduan ditetapkan dan berlaku hingga saat penelitian dilakukan. Hal ini menunjukkan adanya kejelasan struktur birokrasi dan fragmentasi yang tidak berbelit.

5. Faktor Penghambat Penerapan Good Governance

Implementasi diartikan sebagai analisis untuk mengukur tanggungjawab dan suatu pelaksanaan untuk merealisasikan visi yang dimuat sejak kebijakan diciptakan (Tachjan, 2006). Sebuah implementasi pasti memiliki kendala karena tidak ada implementasi yang berjalan sempurna. Oleh karena itu, disusunlah sub pembahasan ini untuk mendeskripsikan apa faktor penghambat yang ada dalam implementasi prinsip good governance melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal.

Selama diterapkan, terutama di Kabupaten Kendal terdapat kendala dan penghambat untuk terlaksananya partisipasi oleh masyarakat. Bagian awalnya, partisipasi masih dilakukan hanya bagi masyarakat yang paham dan tahu mengenai SP4N LAPOR dan fitur di dalamnya. Fitur yang besar dan luas juga menjadi hambatan karena beberapa masyarakat masih cukup kesulitan dalam

masuk melalui SP4N LAPOR. Partisipasi juga masih belum terlaksana secara menyeluruh karena keterbatasan anggaran dalam melakukan sosialisasi.

Dalam hal SP4N LAPOR, transparansi masih menunjukkan kurang diterapkan karena disebabkan oleh salah satu aspek yaitu data dukung dan tindak lanjut aduan. tidak semua aduan mendapat respon yang jelas. Keterbukaan informasi dan ketersediaan data dukung belum sepenuhnya meraih ke seluruh aduan. Selain itu, respon yang lambat disebabkan karena dua hal, pertama, karena adanya tugas dari admin OPD yang belum terfokus layaknya admin utama misalnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. Admin OPD memiliki tugas lain selain mengelola aduan sehingga tugasnya menjadi bias. Kedua, koordinasi dengan kepala dinas dan dan pelaksana tanggung jawab dengan admin OPD belum sepenuhnya seiras. Sehingga, pengambilan keputusan dalam menangani aduan menjadi lama karena koordinasi yang belum terkoordinir dengan tepat.

Kendala lain yang menjadi faktor penghambat adalah pada disposisi penanganan aduan yang terkadang panjang serta *follow up* yang sukar dikathui pelapor. Hal ini disebabkan beberapa OPD yang masih tebang pilih dalam memberikan respon

tindaklanjut melalui kanal SP4N LAPOR sehingga tidak seluruh aduan terjawab dengan benar dan tepat, meski seluruh aduan terespon.

KESIMPULAN

Keterwujudan *good governance* melalui pengelolaan SP4N LAPOR oleh Kabupaten Kendal telah cukup terlaksana dengan baik. dilihat dari pola partisipasi yang konstruktif, aduan masyarakat dengan latar belakang yang beragam terkelola ke dalam SP4N LAPOR yang membagi atas tiga jenis pengelolaan, hingga dapat menggerakkan pelayanan publik pemerintah untuk bekerja menyesuaikan kebutuhan masyarakat melalui kebebasan mengadu dan mengaspirasikan secara *bottom-up*, sehingga keterwakilan masyarakat cukup tinggi. Secara transparansi, informasi dan komunikasi secara bebas, terbuka, dan dapat diakses sewaktu-waktu. Keterbukaan juga terlaksana dari keterbukaan tindak lanjut aduan. Kinerja pemerintah dijalankan dengan melaksanakan rekapitulasi aduan dan pelaksanaan monitoring serta evaluasi dalam menjaga prediktabilitas masyarakat terhadap tindakan pemerintah menurut SOP SP4N LAPOR sesuai dasar hukum dan peraturan pelaksanaan pengelolaan laporan kepada setiap aduan yang diterima.

Kedua, faktor penghambat implementasi *good governance* melalui layanan SP4N LAPOR disebabkan oleh beberapa aspek seperti sosialisasi yang masih kurang masif dan merata, serta belum secara dekat disosialisasikan kepada seluruh kalangan. Transparansi tindak lanjut aduan yang belum optimal dari admin OPD yang masih bias tugas dan kewenangan, menyebabkan disposisi penanganan aduan yang panjang dan sulit ter-follow up. Serta koordinasi di dalam OPD yang masih lemah antara admin akibat gaya manajemen yang terlalu berorientasi secara vertikal kepada pejabat yang berkewenangan dalam menindaklanjuti aduan, serta pimpinan OPD dalam mengambil kebijakan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, didapatkan beberapa saran yang dapat penulis berikan, yaitu:

1. Bagi Pemerintah
 - a. Pemerintah perlu melaksanakan pengelolaan aduan secara lebih konsisten, khususnya dalam memberikan informasi serta kejelasan progres setiap aduan sehingga berdampak terhadap pemanfaatan layanan SP4N LAPOR yang masif digunakan.

- b. Perlu adanya pengawasan dan koordinasi rutin antar admin serta pimpinan OPD dalam menyalurkan persepsinya terhadap pentingnya aduan masyarakat dan pentingnya layanan aduan aspirasi yang ditetapkan yaitu SP4N LAPOR.
2. Bagi Masyarakat
 - a. Perlu menumbuhkan kesadaran terkait berbagai topik permasalahan kemasyarakatan, khususnya jika berkenaan dengan ketidakpuasan pelayanan publik agar dapat dilaporkan melalui kanal yang tersedia.
 - b. Penting untuk dapat berupaya melakukan pelaporan dan aduan kepada pemerintah dengan mekanisme yang disediakan, sehingga ikut memberikan pengalaman dalam menggunakan layanan SP4N LAPOR.
 - c. Masyarakat yang telah mengetahui layanan dapat ikut menyuarakan penggunaan SP4N LAPOR kepada lingkungan sekitarnya.

DAFTAR REFERENSI

- Anni'ami, A., & Warsono, H. (2021). Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik). *E-Journal Undip*, 1-11.
- Asian Development Bank. (1999). *Governance: Sound Development Management*. Manila: Asian Development Bank.
- Bupati Kendal. (2021). *Peraturan Bupati Kendal Nomor 79 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta tata Kerja Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal*. Kendal: Pemerintah Kabupaten Kendal.
- Creswell, J. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diskominfo Kendal. (2021). *Diskominfo Kendal Melakukan Rakor Peningkatan Fungsi SP4N LAPOR*. Retrieved Oktober 4, 2022, from <https://diskominfo.kendalkab.go.id:https://diskominfo.kendalkab.go.id/diskominfo-kendal-melakukan-rakor-peningkatan-fungsi-sp4n-lapor/>
- McCuster, K., & Gunaydin, S. (2015). Research Using Qualitative, Quantitative or Mixed Methods and Choice Based on the Research. *Perfusion*, 537-542.
- Pemerintah Indonesia . (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Sailendra, H. (2022). *Permudah Pengaduan Terkait Pelayanan Publik, Diskominfo Kendal Luncurkan SP4N Laporan*. Retrieved Januari 27, 2023, from [halosemarang.id:https://halosemarang.id/permudah-pengaduan-terkait-pelayanan-publik-diskominfo-kendal-luncurkan-sp4n-lapor](https://halosemarang.id/permudah-pengaduan-terkait-pelayanan-publik-diskominfo-kendal-luncurkan-sp4n-lapor)
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung.
- Yandip Provinsi Jateng. (2017). *Aduan Masyarakat Kendal Bergeser Dari Infrastruktur ke Pelayanan Publik*. Retrieved September 29, 2022, from [jatengprov.go.id:https://jatengprov.go.id/beritadaerah/aduan-masyarakat-kendal-bergeser-dari-infrastruktur-ke-pelayanan-publik/](https://jatengprov.go.id/beritadaerah/aduan-masyarakat-kendal-bergeser-dari-infrastruktur-ke-pelayanan-publik/)