

# MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS IT MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR DI KOTA TEGAL

Hanif Sulistyو Rahardhabi, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## Abstrak

Manajemen pengaduan masyarakat dibutuhkan untuk menanggapi keluhan- keluhan yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keberjalanan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dibutuhkan pengaduan masyarakat sebagai bentuk refleksi pelayanan publik yang telah terlaksana dan diberikan kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal menyediakan pelayanan pengaduan untuk masyarakat Kota Tegal dengan menggunakan aplikasi SP4N Lapor. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti responsivitas admin SP4N Lapor, sosialisasi yang kurang inklusif, dan terjadinya *error* pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor serta mengidentifikasi faktor – faktor yang berkontribusi pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor. Penelitian ini menggunakan teori manajemen oleh George R. Terry. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi *planning* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal sudah melakukan upaya rencana aksi, akan tetapi penyelenggaraan sosialisasi belum sampai kepada masyarakat. *Organizing* juga sudah dilakukan dengan memiliki struktur organisasi dan pembagian wewenang yang diatur dalam peraturan Wali Kota Tegal. *Actuating* sudah dilaksanakan dengan memberikan tindak lanjut kepada pengaduan yang masuk, akan tetapi terkendala jika terdapat pengaduan tentang infrastruktur. Dari segi *controlling*, setiap di penghujung tahun, kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal mendapatkan evaluasi dari pihak Pemeintah Provinsi dalam bentuk laporan capaian kinerja. Faktor yang berkontribusi antara lain seperti *man* yaitu menunjukkan SDM yang memiliki komitmen yang kurang, *money* menunjukkan anggaran yang dimiliki terbatas, *method* yang menunjukkan metode yang digunakan ialah koordinasi dengan OPD melalui *whatsapp*. Rekomendasi yang diberikan ialah meningkatkan kompetensi SDM, memberikan pemberitahuan ketika terjadi *error* pada aplikasi, melakukan sosialisasi secara inklusif.

Kata kunci: Manajemen, Pengaduan Masyarakat, SP4N Lapor

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif, barang, atau jasa yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi yang memiliki fungsi untuk menyediakan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang harus diperhatikan secara mendetail mengingat sudah menjadi hak masyarakat untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik juga merupakan amanat yang diatur secara jelas di dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Eksistensi peraturan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 menjadi pertanda bahwa terdapat payung hukum yang jelas untuk dijadikan landasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun hal-hal yang patut diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu proses yang tidak dapat luput dari penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Mengingat masyarakat merupakan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan memenuhi tolak ukur pelayanan yang telah ditetapkan undang-undang, adanya pengelolaan, pengorganisasian, atau manajemen pengaduan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Manajemen pengaduan masyarakat dibutuhkan untuk menanggapi keluhan- keluhan yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keberjalanan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dibutuhkan pengaduan masyarakat sebagai bentuk refleksi pelayanan publik yang telah terlaksana dan diberikan kepada masyarakat. Disinilah peran masyarakat untuk turut andil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan aspirasi yang nantinya dikelola di dalam tahapan manajemen pengaduan. Aspirasi yang nantinya dikelola tentunya dapat dijadikan suatu gambaran untuk merumuskan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Pengaduan Online Rakyat) merupakan aplikasi yang dikelola Kementerian PANRB yang hadir sebagai wadah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Pemerintah terus berbenah dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Salah satunya membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang belum baik, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Sejatinya SP4N-LAPOR dibentuk dengan 3 tujuan mendasar, yakni untuk mewujudkan penyelenggara pelayanan publik yang dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Tak hanya itu, penyelenggara pelayanan publik turut andil memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Tabel 1.1 Jumlah Laporan Melalui SP4N LAPOR Di Kota Tegal Tahun 2019**

| Tahun | Kategori Laporan             | Jumlah Laporan Masuk | Jumlah Laporan Ditindaklanjuti |
|-------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| 2019  | Kepegawaian                  | 5                    | 5                              |
|       | Kesehatan                    | 3                    | 2                              |
|       | Lingkungan Hidup             | 5                    | 4                              |
|       | Kependudukan                 | 3                    | 2                              |
|       | Politik, Hukum, dan Keamanan | 4                    | 0                              |
|       | Ekonomi                      | 8                    | 4                              |
|       | Kesejahteraan Sosial         | 15                   | 8                              |
|       | Infrastruktur                | 2                    | 2                              |
|       | Pendidikan                   | 1                    | 1                              |

Sumber: Diskominfo Kota Tegal, 2022

Di Kota Tegal sendiri, dapat dikatakan jumlah pelapor melalui kanal SP4N Laporan mengalami dinamika di tiap tahunnya. Berdasarkan data yang tercatat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, terhitung pada tahun 2019 laporan yang diterima berjumlah 46 laporan yang terdiri dari beberapa jenis laporan antara lain 1 laporan terkait pendidikan, 2 laporan terkait infrastruktur, 15 laporan terkait kesejahteraan sosial, 8 laporan terkait ekonomi, 4 laporan dengan kategori politik, hukum, dan keamanan, 3 laporan terkait kependudukan, 5 laporan terkait lingkunganhidup, 3 laporan kesehatan, dan 5 laporan kepegawaian. Dari total 36 laporan yang masuk tercatat sejumlah 32 laporan telah berhasil mendapatkan tindak lanjut.

**Tabel 1.2 Jumlah Laporan Melalui SP4N LAPOR Di Kota Tegal Tahun 2020**

| Tahun | Kategori Laporan             | Jumlah Laporan Masuk | Jumlah Laporan Ditindaklanjuti |
|-------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| 2020  | Kepegawaian                  | 1                    | 1                              |
|       | Kesehatan                    | 4                    | 4                              |
|       | Lingkungan Hidup             | 1                    | 1                              |
|       | Kependudukan                 | 4                    | 4                              |
|       | Politik, Hukum, dan Keamanan | 25                   | 21                             |
|       | Ekonomi                      | 7                    | 6                              |
|       | Kesejahteraan Sosial         | 7                    | 4                              |
|       | Infrastruktur                | 1                    | 0                              |
|       | Pendidikan                   | 2                    | 2                              |

Sumber: Diskominfo Kota Tegal, 2022

Pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2020, tercatat total 52 laporan yang masuk melalui kanal aplikasi SP4N Lapor dengan rincian 2 laporan mengenai sektor pendidikan, 1 laporan mengenai sektor politik, hukum, dan keamanan, 7 laporan dari sektor infrastruktur dan kesehatan, 25 laporan dari sektor kesejahteraan sosial, 4 laporan mengenai sektor ekonomi, 1 laporan terkait sektor lingkungan hidup, 4 laporan terkait sektor kepegawaian, dan 1 laporan terkait sektor pendidikan. Dari 52 lapran yang masuk tercatat 48 laporan mendapatkan tindak lanjut.

**Tabel 1.3 Jumlah Laporan Melalui SP4N LAPOR Di Kota Tegal Tahun 2021**

| Tahun | Kategori Laporan             | Jumlah Laporan Masuk | Jumlah Laporan Ditindaklanjuti |
|-------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| 2021  | Kepegawaian                  | 2                    | 2                              |
|       | Kesehatan                    | 8                    | 5                              |
|       | Lingkungan Hidup             | 4                    | 4                              |
|       | Kependudukan                 | 2                    | 2                              |
|       | Politik, Hukum, dan Keamanan | 12                   | 8                              |
|       | Ekonomi                      | 7                    | 6                              |
|       | Kesejahteraan Sosial         | 3                    | 2                              |
|       | Infrastruktur                | 1                    | 1                              |
|       | Pendidikan                   | 0                    | 0                              |

Sumber: Diskominfo Kota Tegal, 2022

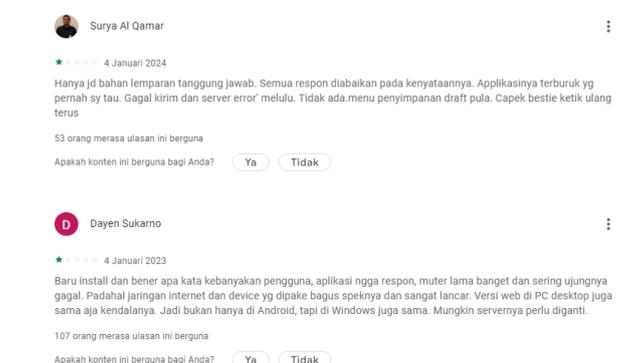
Pada tahun 2021, SP4N Lapor mendapatkan sejumlah 39 laporan masuk dengan rincian 1 laporan di bidang politik, hukum, dan kemanan, 3 laporan di bidang infrastruktur, 7 laporan di bidang kesehatan, 12 laporan di bidang kesejahteraan sosial, 2 laporan di bidang ekonomi, 4 laporan di bidang lingkungan hidup, 8 laporan di bidang kepegawaian, 2 laporan

di bidang kependudukan. Tercatat dari total laporan masuk sejumlah 39 laporan, 30 laporan mendapatkan tindak lanjut.

Melihat kategori pengaduan yang beragam, tentunya Diskominfo Kota Tegal selaku pengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor memiliki mekanisme tersendiri dalam menanggapi dan mengelola pengaduan yang masuk. Tahapan awal yang dilakukan Diskominfo Kota Tegal dalam mengelola pengaduan ialah memeriksa pengaduan yang masuk baik melalui website ataupun aplikasi SP4N Lapor. Kemudian, Diskominfo Kota Tegal melakukan tindak lanjut laporan dengan melakukan telaah dan klarifikasi lanjutan terhadap pengaduan. Setelah itu dilakukan proses penyaluran pengaduan dan penyelesaian pengaduan. Kemudian dilakukan tahapan pemantauan dan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan. Pada tahapan akhir pelaporan, Tim Pemeriksa menyusun dan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab melalui Tim Koordinasi.

Dengan adanya kanal pengaduan masyarakat, masyarakat memiliki wadah untuk menyampaikan kritik, saran, dan keresahan terkait berbagai aspek pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sedangkan pemerintah memiliki wadah untuk mengetahui hal - hal yang menjadi keresahan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat tepat sasaran. Namun, kanal pengaduan masyarakat SP4N Lapor yang menjadi satu hal krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Tegal masih memiliki beberapa kekurangan. SP4N Lapor terkadang mengalami maintenance dan error saat diakses sehingga menghambat masyarakat Kota Tegal yang ingin melakukan pengaduan.

### Gambar 1,1 Ulasan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N Lapor



Sumber: *Google Playstore, 2024*

Perbaikan *server* yang mengakibatkan gangguan saat mengakses aplikasi SP4N Lapor tentunya membuat pengalaman saat melaporkan pengaduan menjadi terhambat. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi tentunya akan merasa kurang nyaman jika saat ingin menyampaikan pengaduan bertepatan dengan gangguan yang dialami oleh aplikasi SP4N Lapor. Hal tersebut membuat ulasan yang didapatkan oleh aplikasi SP4N Lapor kurang menunjukkan hasil yang baik.

Selain perihal performa aplikasi, sosialisasi aplikasi SP4N Lapor yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, belum dilakukan kepada masyarakat. Sosialisasi hanya baru dilakukan kepada pihak OPD yang nantinya akan turut andil memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang masuk. Di sisi lain, masyarakat sebagai pihak yang nantinya akan menjadi pengguna aplikasi SP4N Lapor untuk menyampaikan pengaduan belum mendapatkan sosialisasi.

Kemudian belum terdapat wadah yang mengkhususkan suatu pengaduan yang bersifat urgent sehingga pengelolaan semua jenis pengaduan dipukul rata. Setelah mengamati fenomena tersebut, timbul suatu pertanyaan penelitian yaitu: “Bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal?”. Melihat pertanyaan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “**Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal**”.

## **METODE PENELITIAN**

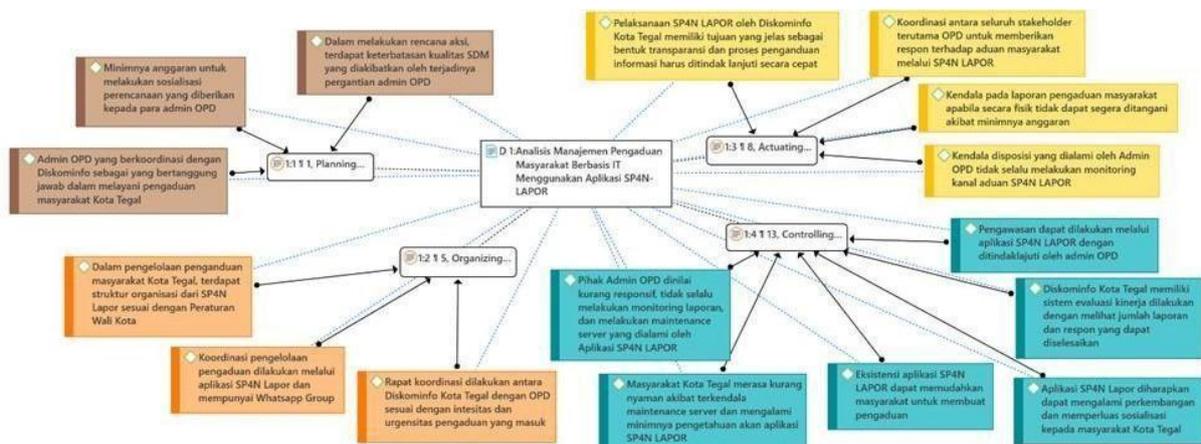
Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Situs penelitian pada penelitian ini adalah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal. Dalam mendapatkan data kualitatif, peneliti menetapkan 3 *key informan* yaitu Kepala Bidang Informasi, Komunikasi Publik & Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, dan Admin SP4N Lapor Kota Tegal. Key informan tersebut ditetapkan karena ketiga pihak tersebut memiliki wewenang dan tanggung jawab pada pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor sehingga informan tersebut memiliki pengetahuan dan kapasitas untuk memberikan informasi dan data kualitatif kepada peneliti Analisis data

dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif menurut Milledan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, analisis data, dan pengambilan kesimpulan. Analisis data ini dilakukan dengan bantuan software ATLAS.ti yang kemudian data disajikan dalam bentuk jaringan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori manajemen dari George Terry yang meliputi fungsi manajemen berupa *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dan unsur manajemen berupa *man*, *money*, *method*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal, peneliti menggunakan Teori Manajemen dari Gerge R. Terry. George R. Terry,1958 dalam bukunya Principles of Management (Sukarna, 2011: 10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan dan Controlling (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, keberjalanan aplikasi SP4N Lapor sebagai kanal pengaduan masyarakat di Kota Tegal masih memiliki beberapa kendala dan kekurangan. Baik dari segi sumber daya manusia pengelola, dari segi anggaran, dari segi aplikasi, dan dari segi masyarakat itu sendiri. Kemudian peneliti akan menjabarkan analisis penelitian melalui aplikasi ATLAS.ti . Penelitian terkait Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal akan dipaparkan melalui identifikasi fenomena yang tertuang dalam gambar berikut ini.

**Gambar 3.1 Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal**



Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Software ATLAS.ti, 2023

Hasil analisis menggunakan software ATLAS.ti berdasarkan Teori Manajemen George R. Terry dalam Principles of Management. Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal meliputi fenomena – fenomena yaitu:

a) *Planning*

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal membutuhkan perencanaan agar penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor dapat sesuai dan mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun untuk menyusun langkah – langkah dalam proses perencanaan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal melakukan Rencana Aksi (renaksi) yang dilakukan setiap awal tahun. Rencana aksi dilakukan untuk meminimalisir kekurangan pelaksanaan SP4N Lapor di tahun sebelumnya sekaligus upaya sinkronisasi dengan *Road Map* SP4N Lapor 2020 – 2024.

Kemudian, setelah dilakukannya Rencana Aksi (renaksi), pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal melakukan sosialisasi aplikasi SP4N Lapor kepada OPD. Namun, transfer learning dalam sosialisasi yang telah dilakukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal kepada pihak OPD dirasa kurang efektif karena terkadang dari pihak OPD mengalami pergantian orang. Hal tersebut mengakibatkan transfer learning yang dilakukan kurang maksimal mengingat pihak OPD juga seharusnya memiliki pengetahuan yang cukup terkait penggunaan aplikasi SP4N Lapor.

b) *Organizing*

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal memiliki struktur organisasi yang sudah ditentukan di dalam Peraturan Wali Kota Tegal No.18 Tahun 2017. Kemudian dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan dan mengelola pengaduan yang masuk melalui SP4N Lapor, tentunya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal melakukan komunikasi dan koordinasi dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dengan Informan 1, cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal melakukan koordinasi ialah dengan melakukan rapat koordinasi. Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam –macam kegiatan yang dipeelukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor- faktor fisik yang

cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan (George R. Terry dalam Sukarna, 2011: 38). Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan upaya pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi yang memiliki tugas dan wewenang di setiap masing – masing bagian. Tak hanya itu, dalam melakukan pengelolaan pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan koordinasi dan komunikasi dengan stakeholders terkait untuk menjalankan tugasnya.

c) *Actuating*

SP4N Lapor sendiri memiliki tujuan yang jelas yaitu sebagai bentuk transparansi dan tanggung jawab sehingga tidak ada dusta antara masyarakat dengan pemerintah selaku pelayan publik. Penggerakan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal untuk mencapai tujuan tersebut ialah dengan memastikan pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N Lapor mendapatkan tindak lanjut yang tepat. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal juga memastikan Admin OPD memberikan respon yang cekatan dalam menangani pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N Lapor. Namun, dalam upaya memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N Lapor terhadap beberapa kendala yang ditemui.

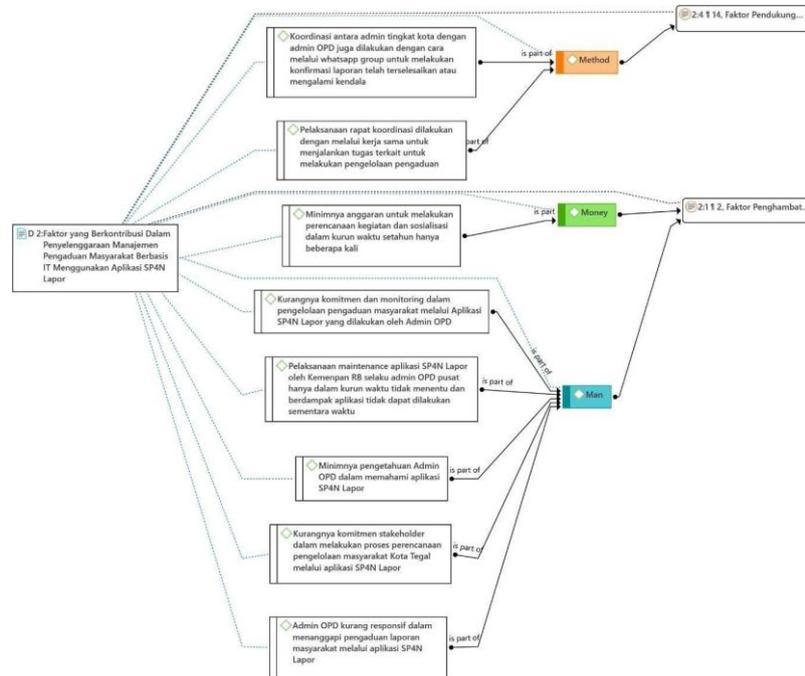
Adapun kendala yang ditemui antara lain jika terdapat pengaduan yang bersifat fisik, maka tidak bisa diberikan tindak lanjut secara langsung. Kemudian kendala lain yang ditemui ialah dari Admin OPD yang tidak selalu melakukan monitoring melalui aplikasi. Sehingga ketika terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor, Admin OPD kurang bisa memberikan sikap responsif terhadap pengaduan tersebut. Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan (George R. Terry dalam Sukarna, 2011: 82). Namun, dapat dilihat penggerakan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal belum berjalan dengan maksimal dan menemui beberapa kendala yang harus diatasi.

d) *Controlling*

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal selaku penyelenggara pelayanan pengaduan masyarakat tentunya melakukan tindakan pengawasan supaya pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk dapat berjalan secara maksimal. Dalam melakukan pengawasan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal bersama admin OPD dapat memantau melalui aplikasi SP4N Lapor. Melalui aplikasi SP4N Lapor dapat terlihat laporan beserta status apakah laporan tersebut sudah mendapatkan tindak lanjut atau belum. Kemudian untuk mengukur capaian kinerja yang telah diberikan dalam kurun waktu 1 tahun, pihak pemerintah memiliki agenda evaluasi tersendiri. Evaluasi tersebut diberikan oleh pihak Provinsi kepada Kota/Kabupaten selaku penyelenggara dan pengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor. Selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan Informan 1, evaluasi yang diberikan oleh pihak Pemerintah Provinsi berbentuk rapor, sehingga pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dapat melihat capaian kinerja yang telah diberikan kepada masyarakat selama 1 tahun terakhir.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dalam melakukan pengelola pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor memiliki faktor – faktor yang berkontribusi dan berpengaruh terhadap penyelenggaraan pengelolaan pengaduan. Faktor – faktor tersebut tentunya memiliki dampak terhadap penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor. Faktor – faktor yang berkontribusi dalam penyelenggaraan manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal dianalisis menggunakan teori unsur manajemen dari George R. Terry yang terdiri dari man, money, dan methods. Kemudian peneliti akan menjabarkan analisis penelitian melalui aplikasi ATLAS.ti . Penelitian terkait Faktor – Faktor Yang Berkontribusi Dalam Penyelenggaraan Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal

**Gambar 3.2 Analisis Faktor – Faktor Yang Berkontribusi Dalam Penyelenggaraan Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal**



Sumber: Data diolah peneliti menggunakan ATLAS.TI, 2023

a) *Man*

Unsur manusia yang dimaksud disini ialah sumber daya manusia yang terlibat di dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor. Sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal dapat dikatakan belum memiliki peran yang maksimal. Mulai dari pihak Pemerintah Kota Tegal dan pejabat OPD terkait yang belum memiliki komitmen dalam menangani aplikasi SP4N Lapor, kemudian pergantian Admin OPD dan pemahaman admin OPD yang belum maksimal terkait aplikasi SP4N Lapor, dan Admin OPD yang kurang melakukan monitoring secara berkala sehingga kurang responsif terhadap laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor. Hal tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia tentunya memiliki peran yang krusial pada penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor. Hal ini sesuai dengan Henry Simamora dalam Pasolong (2007: 83), mengatakan bahwa manajemen adalah

proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.

b) *Money*

Anggaran yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal tentunya berasal dari keuangan daerah Pemerintah Kota Tegal. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah, yang dimaksud dengan Keuangan Daerah yaitu semua hak dan kewajiban Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang dapat dinilai dengan uang serta segala bentuk kekayaan yang dapat dijadikan milik Daerah berhubung dengan hak dan kewajiban Daerah tersebut. Akan tetapi, pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal menemui kendala dari segi keuangan atau alokasi anggaran. Selama ini, sosialisasi penggunaan aplikasi SP4N Lapor oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal baru dilaksanakan kepada instansi atau OPD terkait. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal belum melaksanakan sosialisasi penggunaan aplikasi SP4N Lapor kepada masyarakat karena keterbatasan anggaran. Anggaran tentunya memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal. Jika terdapat pengaduan masyarakat terkait infrastruktur seperti bangunan, jalanan, atau fasilitas umum tentunya anggaran sangat diperlukan untuk melakukan perbaikan dan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa unsur uang dalam kegiatan manajemen memiliki peran yang sangat krusial.

c) *Method*

Dalam menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal tentunya memiliki metode yang cukup sistematis. Dalam menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal berlandaskan pada rencana aksi dan SOP SP4N Lapor. Dengan menunjuk satu orang menjadi admin dan memiliki alur tindak lanjut pengaduan, hal tersebut membuktikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal memiliki metode yang terstruktur. Selain itu, dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui

aplikasi SP4N Lapor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal berkoordinasi dengan OPD. Koordinasi tersebut dilakukan melalui rapat koordinasi dan via online melalui whatsapp group. Dengan memiliki cara koordinasi tersendiri, membuktikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal memiliki metode dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

## **KESIMPULAN**

Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal dianalisis menggunakan Teori Manajemen oleh George R. Terry yang menjelaskan 4 fungsi manajemen terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dan unsur manajemen yang terdiri dari *man*, *money*, dan *method*. Melalui hasil penelitian, Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal dapat disimpulkan sebagai berikut. Dari segi *planning* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal sudah melakukan upaya rencana aksi, akan tetapi penyelenggaraan sosialisasi belum sampai kepada masyarakat. *Organizing* juga sudah dilakukan dengan memiliki struktur organisasi dan pembagian wewenang yang diatur dalam peraturan Wali Kota Tegal. *Actuating* sudah dilaksanakan dengan memberikan tindak lanjut kepada pengaduan yang masuk, akan tetapi terkendala jika terdapat pengaduan tentang infrastruktur. Dari segi *controlling*, setiap di penghujung tahun, kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal mendapatkan evaluasi dari pihak Pemerintah Provinsi dalam bentuk laporan capaian kinerja. Faktor yang berkontribusi antara lain seperti *man* yaitu menunjukkan SDM yang memiliki komitmen yang kurang, *money* menunjukkan anggaran yang dimiliki terbatas, *method* yang menunjukkan metode yang digunakan ialah koordinasi dengan OPD melalui *whatsapp*.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal, terdapat rekomendasi oleh peneliti untuk menjawab permasalahan – permasalahan tersebut. Adapun rekomendasi yang diberikan oleh peneliti antara lain meningkatkan kompetensi SDM, memberikan pemberitahuan ketika terjadi error pada aplikasi, melakukan sosialisasi secara inklusif dan tidak hanya sebatas sosialisasi kepada OPD.

## **DAFTAR PUSTAKA**

George R, Terry. 2005. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta. Soedjais.

Sukarna. (2011). Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: CV. Mandar Maju.

Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45-53.

Hariani, D. (2008). Manajemen komplain dan penanganan keluhan dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 245-246.

Hassaballah, M. I. I. (2019). *Impact of Complaints Handling Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Case study: Telecommunication companies in Khartoum State (Doctoral dissertation, Sudan University of Science & Technology)*.

Lestari, Ni Luh Yuni, et al. (2015). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*. *Citizen Charter*, 1(2), 28623.

Mantaring, A. V., Espinoza, M. A. P., & Gabriel, A. G. (2019). Complaints Management in the Public Sector Organization in the Philippines. *Public Policy and Administration Research*, 9, 2.