

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang vital dalam kehidupan masyarakat dan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu negara dalam memberikan layanan kepada rakyatnya. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan dan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan dan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pengaduan pelayanan publik merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap kinerja pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam membangun pemerintahan yang baik (*Good Governance*) salah satunya adalah menindak lanjuti Undang-Undang No 25 Tahun 2009<sup>1</sup> dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya Penyedia layanan publik wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten untuk menangani pengaduan.<sup>2</sup> Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan harus diperbaiki secara struktural<sup>3</sup>. Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>2</sup> Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

<sup>3</sup> Adlin and Tito Handoko, "Penguatan Perilaku Anti Korupsi Di Lingkungan Birokrasi Pemerintah Provinsi Riau", *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 17, Vol. 1, no. 1 (Januari, 2019).

Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Aplikasi SP4N-LAPOR merupakan inovasi pelayanan publik yang bergerak pada bidang *government to citizens* (G2C)<sup>4</sup> yang berarti portofolio teknologi informasi yang bermanfaat guna dalam membangun dan menerapkan kondisi pemerintahan dalam memperbaiki hubungan antara masyarakat dengan pemerintah serta menjamin kemudahan secara interaktif mengenai pengaduan kepada masyarakat dalam menyampaikan masalah atau keluhan serta proses pembangunan dan pelayanan publik.

Sistem Ini adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat tentang pelayanan melalui kanal yang tersedia yaitu melalui web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, Twitter @lapor1708, dan juga melalui aplikasi mobile yang tersedia di Android dan IOS. Program ini merupakan jalur satu pintu untuk pengaduan yang terhubung ke seluruh instansi pemerintah, sehingga memudahkan masyarakat dan masyarakat umum agar tidak mengalami kesulitan dan kebingungan ketika hendak menyampaikan pengaduan, masukan, atau permintaan. Dalam konteks Indonesia, upaya untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik telah diwujudkan melalui SP4N-LAPOR<sup>5</sup>.

Sangat penting untuk melibatkan masyarakat dengan situs atau aplikasi ini, baik melalui *workshop* tatap muka maupun daring atau *online*. Karena tidak semua masyarakat memahami teknologi, terutama golongan menengah kebawah dan lanjut usia, yang biasanya memiliki banyak keluhan untuk dilaporkan. Sangat disayangkan bahwa situs ini, yang merupakan platform untuk aspirasi dan laporan masyarakat tentang pelayanan publik

---

<sup>4</sup> Ade Irawan, "Evaluasi Kebijakan Dan Program Pelayanan Publik Di Indonesia", *PT RajaGrafindo Persada*, (2018).

<sup>5</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur, 2021, "*Instansi Pemerintah Harus Susun Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Sebelum Akhir Tahun 2021*", [Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Instansi Pemerintah Harus Susun Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Sebelum Akhir Tahun 2021 \(menpan.go.id\)](https://www.menpan.go.id), (diakses pada 20 November 2023).

yang dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya terhalang. Karena masyarakat tidak tahu cara menggunakannya atau bahkan tidak tahu tentang keberadaan SP4N-LAPOR .

Kabupaten Bantul merupakan salah satu daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah menerapkan sistem tersebut. Penerapan SP4N-LAPOR di Kabupaten Bantul ini merupakan tindak lanjut yang dilakukan berdasarkan atas Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 mengenai Pengintegrasian dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi tersebut. Dalam surat edaran menegaskan bahwa bagi Gubernur dan Bupati/Walikota yang daerahnya belum terintegrasi dalam aplikasi SP4N-LAPOR agar segera menggunakannya, dan bagi daerah yang sudah menggunakan aplikasi sendiri dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Pemerintah telah menetapkan *road map* pengembangan pengelolaan pengaduan secara nasional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 2020) yang menjadikan SP4N-LAPOR sebagai sistem yang dibentuk untuk mendorong konsep “*no wrong door policy*”.

Sistem pengelolaan pengaduan ini merupakan sarana penampung aspirasi masyarakat berbasis media sosial yang mengikut sertakan masyarakat secara langsung dan bersifat dua arah. Dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi, Ombudsman, Kantor Staff Presiden, serta dioperasikan oleh 34 kementerian, 100 lembaga negara, serta 523 pemerintah daerah.

Pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki sejarah panjang yang mencerminkan budaya dan tradisi khas Jawa. DIY adalah wilayah otonom yang memiliki sistem pemerintahan sendiri, diawali dari zaman kerajaan Mataram hingga menjadi salah satu daerah istimewa di Indonesia. Budaya Jawa yang kental dengan nilai-nilai sopan santun, gotong royong, dan kesetiaan terhadap kerajaan mempengaruhi cara pelayanan publik di DIY. Pelayanan publik di wilayah ini memiliki orientasi yang kuat pada kepuasan masyarakat dengan memprioritaskan etika dan kesopanan dalam interaksi dengan warga, serta mengedepankan prinsip keadilan dan keterbukaan dalam memberikan layanan yang merata dan berkeadilan bagi semua lapisan masyarakat.<sup>6</sup>

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi dan transformasi digital. Adopsi teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu strategi utama untuk mempercepat proses pelayanan, meminimalisir birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.

Penyediaan layanan publik secara online<sup>7</sup>, pemanfaatan sistem informasi, dan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi adalah upaya yang terus dilakukan untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat DIY. Dengan demikian, DIY terus berupaya mengembangkan pelayanan publik yang berdaya saing, modern, dan berbasis teknologi guna memberikan manfaat maksimal bagi seluruh masyarakatnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas serta pemilihan lokasi penelitian yang dianggap tepat untuk menjalankan penelitian, maka peneliti tertarik memilih judul: **“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

---

<sup>6</sup> Marini, “Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan Dan Birokrasi Di Indonesia”, *Pustaka Belajar* (2019).

<sup>7</sup> Sri Widayaningrum, "Pelayanan Publik Di Era Digital: Transformasi Dan Tantangan", *Kencana Prenada Media Group* (2021).

**NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL”.**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam tulisan ini, yaitu:

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul ?
2. Apa saja faktor penghambat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul ?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis (akademis), penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam peningkatan pelayanan publik di tingkat lokal. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan publik, *e-government*, dan inovasi teknologi informasi untuk pelayanan publik.<sup>8</sup>

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan atau sumbang saran mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bantul melalui implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Sistem ini dapat membantu efisiensi dalam penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, memungkinkan respon yang cepat dan tepat terhadap masalah yang dihadapi warga.<sup>9</sup> Dengan demikian, instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, dapat mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan masukan dan pengaduan yang diterima melalui sistem ini. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai panduan bagi instansi pemerintah lainnya untuk mengimplementasikan sistem serupa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah mereka.

---

<sup>8</sup> D. Y. V. K. Faedlulloh, "A Structural and Mindset Bureaucratic Reform Agenda for Jokowi ' s Second Term. Bisnis & Birokrasi", *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Vol. 2, No. 27, (Maret, 2020).

<sup>9</sup> Arini Permatasari, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas", *DECISION: Jurnal Administrasi Publik* 2, Vol. 2, no. 1 (Juni, 2020)