



Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar

Sinta Yulia¹, Agus Rusmana², Encang Saefudin³

^{1,2,3}Universitas Padjadjaran

Sinta18002@mail.unpad.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

4 Desember 2022

Disetujui :

12 Desember 2022

Dipublikasikan :

25 Desember 2022

ABSTRAK

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) merupakan layanan yang dibentuk oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan gambaran mengenai faktor-faktor atau komponen yang menyebabkan adanya keterlambatan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Referensi teori yang digunakan yaitu mengenai manajemen layanan. Hasil dari penelitian ini yaitu menghasilkan temuan baru terkait faktor sebenarnya yang menyebabkan adanya keterlambatan diantaranya yaitu, ketiadaan SOP, kurangnya kerjasama antara super admin dan admin penghubung, dan akses website Sp4n-Lapor! yang lambat.

Kata Kunci: Layanan; Proses Layanan; Keterlambatan; Sp4n-Lapor

ABSTRACT

People's Online Aspirations and Complaints Service (Sp4n-Lapor!) is a service established by the government to improve public services and make it easier for the public to submit aspirations and complaints online. This study aims to find an overview of the factors or components that cause delays in the People's Online Aspiration and Complaints Service (Sp4n-Lapor!) at the Banjar City Communication and Information Office. This research method uses a qualitative method with a case study approach. The reference theory used is about service management. The results of this study are to produce new findings related to the actual factors that cause delays including the absence of SOPs, lack of cooperation between super admins and liaison admins, and access to the Sp4n-Lapor! website is also slow.

Keywords: Service; Service Processes; Lateness; Sp4n-Report



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar merupakan lembaga informasi yang memiliki tugas membantu pemerintah dalam bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu lembaga penyedia layanan informasi publik. Layanan informasi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar salah satunya yaitu layanan melalui kanal pengaduan online Sp4n-Lapor! yang dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar ini berperan sebagai tim pengelola atau tim admin pada layanan Sp4n-Lapor! pemerintah Kota Banjar.

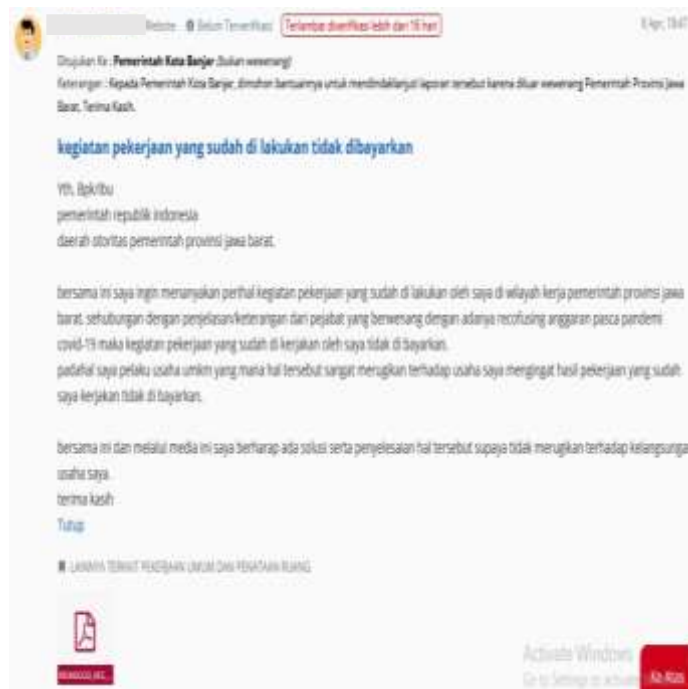
Hal ini berdasarkan surat Keputusan Wali Kota Banjar Nomor: 490.05 / 154 / 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kota Banjar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar ditetapkan sebagai pengelola pengaduan/tim admin yang memiliki jabatan sebagai kepala bidang dalam tim koordinasi pengelolaan pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) dan menjadi kepala bidang dalam tim pengelola pengaduan/tim admin. Sebagai pengelola pengaduan/tim admin memiliki tugas dalam melakukan pengelolaan, menyalurkan

pengaduan kepada penyelenggara/perangkat daerah, melakukan pemantauan, melakukan evaluasi pengelola pengaduan, serta menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional. Sebagai bagian dari tim pengelola pengaduan/tim admin, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar memiliki peranan penting dalam melayani pengaduan atau laporan langsung dari masyarakat melalui kanal website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!).

Peraturan dan kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (Sp4n) dan sistem Lapor beberapa diantaranya diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan oleh suatu lembaga dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengenai keterkaitan akan kebutuhan masyarakat. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Santosa (2009:57) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”. Sedangkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik tentunya harus memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien serta dapat bertanggungjawab atas informasi yang diberikan. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan membangun kepercayaan dari masyarakat atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sehingga program-program layanan yang dimiliki dapat berjalan sebagai mestinya dan mencapai tujuan dari dibentuknya suatu program layanan tersebut.

Salah satu program pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!). Adanya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) ini memberikan kesempatan yang lebih mudah kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, maupun menyampaikan kebutuhan informasi kepada pemerintah melalui website yang dikelola langsung oleh pemerintah sehingga pengaduan yang ditulis oleh masyarakat dapat disampaikan secara langsung kepada pihak terkait. Berdasarkan buku panduan layanan 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 publik yang berwenang. Salah satu tujuan dari dibentuknya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Moenir (2010:6), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk dari hasil layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan yang mencakup berbagai hal. Kualitas layanan yang diberikan dapat membantu lembaga penyelenggara publik dalam meningkatkan pelayanan publik agar dapat berkembang menjadi lebih baik.

Dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) yang dikelola oleh bidang komunikasi Dinas komunikasi dan Informatika Kota Banjar terdapat permasalahan yang muncul berupa adanya keterlambatan penanganan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar.



Gambar 1 Contoh Laporan Masyarakat yang Mengalami Keterlambatan Verifikasi pada layanan Sp4n-Lapor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar

Pada gambar 1 terlihat bahwa terdapat salah satu laporan yang masuk melalui website layanan Sp4n-Lapor! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar yang dimana pada laporan tersebut terdapat keterangan “*Terlambat diverifikasi lebih dari 16 hari*”. Gambar di atas menunjukkan bahwa layanan Sp4n-Lapor! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar pernah mengalami keterlambatan yaitu dalam memverifikasi laporan masyarakat. Contoh lain yaitu ketika adanya pengaduan yang masuk melalui kanal website www.lapor.go.id namun pada pengaduan tersebut tidak ada tindak lanjut sampai batas waktu yang ditentukan sehingga terjadinya keterlambatan. Keterlambatan ini dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selain itu, apabila laporan yang disampaikan mengalami keterlambatan apalagi jika laporan tersebut berisikan kebutuhan informasi masyarakat maka informasi tersebut harus dapat disampaikan dan diterima dengan tepat waktu. Karena ada pula informasi-informasi terbatas waktu dimana dalam hal ini jika laporan terlambat ditindaklanjuti ada kemungkinan informasi yang dibutuhkan sudah keluar dari batas waktu. Karena hal tersebut, keterlambatan dapat menjadi hal yang menunjukkan akan kualitas layanan yang diberikan serta kinerja pegawai dalam menindaklanjuti suatu laporan.

Sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya untuk dapat melakukan pelayanan secara efektif dimana dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu, sesuai, tanggap, dan handal akan melayani kebutuhan masyarakat. Dengan memperhatikan hal tersebut maka dapat meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki menjadi lebih baik dan pelayanan yang diberikan dapat bekerja secara maksimal. Kualitas layanan pada suatu lembaga dapat juga dijadikan sebagai penilaian apakah lembaga tersebut menjalankan perannya dengan baik serta mengerjakan tugas yang dimilikinya dengan disiplin atau tidak. Melalui pelayanan yang berkualitas dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga karena melalui ini masyarakat akan merasakan bahwa lembaga tersebut telah menjalankan tugasnya dengan baik serta memberikan pelayanan yang sesuai dan tujuan dari dibentuknya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) dapat terealisasi dengan baik kepada masyarakat.

Penelitian mengenai pengelolaan pelayanan publik merupakan hal yang menarik untuk diteliti, dilihat dari banyaknya penelitian sejenis terkait topik penelitian tersebut. Beberapa penelitian terdahulu diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Saifudin dan Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh (2021) mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru. Penelitian ini membahas tentang Kualitas

Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru. Penelitian lain dilakukan oleh Laurensia Nindyta Angelina Haspo (2020) dengan judul Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. Penelitian ini membahas mengenai penerapan aplikasi Sp4n-Lapor! di Kota Solok. Adapun penelitian lain yang dilakukan Alzi Septian dan Muzakkir (2021) dengan judul Penerapan Sp4n-Lapor! Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. Penelitian ini membahas mengenai efektifitas Sp4n-Lapor!, faktor pendukung dan penghambat penggunaan Sp4n-Lapor! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di kalangan masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat. Selanjutnya yaitu penelitian oleh Abdul Sani (2021) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas pelayanan di instansi tersebut. Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Diah Nur Fitriana (2014). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana sistem *boarding pass* dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya.

Adanya peneliti sebelumnya yang juga melakukan penelitian mengenai kualitas layanan dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4n-Lapor!) memberikan ketertarikan terhadap peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar yang dimana masih terdapat permasalahan terkait adanya keterlambatan pemrosesan tindak lanjut terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat. Sehingga peneliti ingin mengkaji hal tersebut untuk mengetahui apa saja penyebab yang menjadikan adanya keterlambatan layanan dalam proses pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, bagaimana hal itu dapat terjadi pada bagian pelayanan Sp4n-Lapor!, serta menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian yang berjudul “Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar” memiliki tujuan untuk menemukan gambaran mengenai faktor-faktor atau komponen yang menyebabkan adanya keterlambatan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Denzin dan Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. (Albi & Johan, 7). Sedangkan Robert K. Yin mendefinisikan studi kasus sebagai proses pencarian pengetahuan untuk menyelidiki dan memeriksa fenomena yang terjadi di dalam kehidupan nyata. Ia menjelaskan bahwa studi kasus dapat digunakan ketika fenomena dan kehidupan nyata memiliki batas yang samar atau kabur. Studi kasus ini juga dapat dikatakan sebagai metode yang digunakan untuk menggali suatu kasus atau fenomena tertentu dalam suatu waktu atau kegiatan dengan melakukan pengumpulan informasi secara rinci dan mendalam. Adapun alasan penulis menggunakan metode studi kasus ini dilakukan berdasarkan keterkaitan dengan apa yang akan dikaji serta dapat mengetahui lebih lanjut mengenai suatu kasus/fenomena dengan mengumpulkan banyak data agar dapat membangun gambaran yang mendalam. Dengan ini, maka peneliti dapat menentukan berbagai informasi dari beberapa pandangan atau perspektif yang berbeda. Sehingga peneliti dapat melakukan identifikasi yang lebih dalam terkait dengan apa yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan membahas data hasil penelitian untuk menemukan komponen-komponen yang merupakan faktor kelemahan atau kekurangan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) yang dimana terdapat permasalahan mengenai keterlambatan dalam proses tindak lanjut terhadap pengaduan atau laporan dari masyarakat.

Fasilitas Layanan

Berdasarkan hasil pengamatan pada fasilitas layanan, seluruh fasilitas mendukung kegiatan layanan pengaduan, mulai dari tersedianya tempat cuci tangan, ruang tunggu pengunjung, ruang kerja pada masing-masing bidang yang sudah dilengkapi dengan peralatan-peralatan kantor seperti meja, sofa, printer, pc/laptop, lemari arsip, dan *wifi* yang dapat mempermudah petugas dalam memberikan

pelayanan secara *online*. Perlengkapan lainnya yaitu berupa kamera dslr, drone, dan tripod yang dapat membantu dalam kegiatan dokumentasi. Fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dapat menunjang kegiatannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui fasilitas yang lengkap, pemberian pelayanan dapat menjadi lebih mudah dan dapat memberikan kenyamanan kepada petugas dan masyarakat pengguna layanan.

SDM Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar

Petugas yang menjalankan pelayanan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) telah diberikan sosialisasi terlebih dahulu mengenai bagaimana layanan Sp4n-Lapor! sebagai bentuk pelatihan dalam menggunakan layanan Sp4n-Lapor!. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan dalam setahun sekali yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kepada operator-operator yang menjadi admin layanan Sp4n-Lapor! di setiap perangkat daerah atau pejabat penghubung. Petugas layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar yang menjadi admin pengelola merupakan petugas pada bagian bidang komunikasi yang bertugas dalam mengelola berbagai media publikasi dan pemberi layanan informasi masyarakat baik itu secara langsung maupun secara *online*. Sehingga petugas layanan Sp4n-Lapor! merupakan petugas yang sudah dikhususkan dalam mengelola beberapa layanan informasi bagi masyarakat seperti halnya PPID dan media sosial seperti *instagram* dan *youtube*.

Peranan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar sebagai tim admin/pengelola salah satunya yaitu melakukan evaluasi pengelola secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa evaluasi dilaksanakan pada saat diadakannya sosialisasi petugas layanan yang dimana kegiatan ini dilakukan dengan dikumpulkannya pihak-pihak dari semua dinas terkait lalu melakukan musyawarah tentang apa saja kekurangan yang perlu dibenahi dan bagaimana tindak lanjut mengenai hal tersebut. Maka dalam kegiatan ini dilakukan musyawarah bersama untuk dapat mencapai tujuan akhir yaitu melakukan perubahan dan perkembangan terhadap program layanan yang sedang dilaksanakan. Untuk mengetahui tanggapan dari pengguna perihal layanan Sp4n-Lapor! peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pengguna yaitu seorang mahasiswa yang dimana pernah menggunakan layanan Sp4n-Lapor! untuk memberikan laporan mengenai *wifi* publik yang tidak terkoneksi khususnya di alun-alun Kota Banjar.

Salah satu pelapor memberikan tanggapan bahwa layanan Sp4n-Lapor! ini dapat membantu kebutuhan masyarakat dalam melayani laporan yang masuk dan mengatasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan daerah Kota Banjar. Dengan ini, dapat diketahui bahwa layanan Sp4n-Lapor! memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pada layanan Sp4n-Lapor! juga terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer/laptop dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Serta paham dalam mengakses website layanan Sp4n-Lapor! dengan baik dan mengetahui fungsi serta prosedur layanan yang harus dilakukan ketika terdapat laporan yang masuk. Keandalan atau kemampuan petugas layanan juga ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai pengenalan apa itu layanan Sp4n-Lapor! dan membekali masyarakat dengan berbagai informasi untuk mempermudah masyarakat menggunakan layanan Sp4n-Lapor!. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar yaitu melalui media seperti *Instagram*, radio, maupun media cetak dan media online yang berbayar.

Selain hal tersebut, dapat dikatakan bahwa petugas layanan dapat bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelapor atau masyarakat. Ketanggapan tersebut ditunjukkan dengan menanggapi laporan dari masyarakat, memberikan pelayanan yang tepat, dan jumlah hari yang diperlukan dalam memproses laporan yang masuk. Berdasarkan hasil penelitian, dikatakan bahwa laporan yang masuk dapat dilakukan verifikasi selama 3 hari dan proses tindak lanjut akan diselesaikan selama 7 hari kerja. Sedangkan proses tindak lanjut terhadap laporan masyarakat yang cukup rumit dapat diselesaikan dengan perpanjangan waktu namun dalam laporan tersebut diberikan keterangan keterlambatan. Ketanggapan disini yaitu menilai sejauh mana petugas layanan Sp4n-Lapor! dapat memenuhi harapan pelapor dalam hal menanggapi laporan yang masuk dengan cepat tanggap dan dapat menyelesaikan laporan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam artian ketika adanya laporan yang masuk pada website layanan Sp4n-Lapor! petugas pelayanan yang berperan sebagai admin harus dapat

menanggapi secara cepat apa maksud dan tujuan dari laporan tersebut. Hal ini juga disebutkan dalam PERPRES Nomor 76 tahun 2013 tentang kewajiban pengelola pelayanan pengaduan yang salah satunya disebutkan bahwa pengelola layanan wajib bersikap cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya. Dengan ketanggapan dan keterampilan petugas, laporan yang masuk dapat segera dilakukan verifikasi sehingga proses tindak lanjut dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Petugas layanan yang sudah memahami alur pelayanan akan memiliki sikap tanggap yang lebih baik dibandingkan dengan petugas yang belum memahami alur pelayanan. Dalam hal ini dimensi kehandalan memiliki keterkaitan terhadap sikap cepat tanggap petugas pelayanan. Dimana dalam kehandalan sendiri disebutkan bahwa salah satu tindakan yang dilakukan sebelum melaksanakan pengelolaan layanan Sp4n-Lapor! sudah terlebih dahulu dilakukan sosialisasi sebagai bentuk pengenalan atau pelatihan kepada admin atau operator layanan Sp4n-Lapor!. Kehandalan juga berhubungan dengan keterampilan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang dimana hal inilah yang juga dapat menentukan ketanggapan petugas dalam menanggapi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena apabila petugas pelayanan sebelumnya tidak dibekali terlebih dahulu dengan pengetahuan dan kompetensi maka proses pelayananpun akan berjalan secara lamban. Saat ini, setelah adanya integrasi yang baik antara pejabat penghubung di perangkat daerah prosedur layanan dalam memproses tindak lanjut laporan dapat berjalan dengan cepat karena alur pelayanan yang jelas. Hal ini merupakan perkembangan yang baik dimana saat ini petugas layanan dapat melakukan proses verifikasi secara tepat waktu. Dibuktikan dengan melalui salah satu pengguna Sp4n-Lapor! yaitu April Shesarita yang mengatakan bahwa laporannya dapat diselesaikan dengan cepat dan langsung diverifikasi dalam waktu 2 hari serta petugas layanan yang cukup responsif.

Selain itu, disebutkan bahwa akan terdapat sanksi tertulis atau berupa teguran apabila terdapat keterlambatan atau adanya laporan yang tidak ditindaklanjuti. Sikap cepat tanggap juga ditunjukkan dengan memberikan tanggapan berupa pesan terhadap pelapor apabila terdapat laporan yang kurang lengkap mengenai informasi yang diberikan maka petugas layanan akan segera menanggapi dengan memberitahukan apa saja yang perlu dilengkapi agar laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti. Selanjutnya apabila terdapat laporan yang salah tujuan maka petugas layanan akan menyalurkan kembali laporan tersebut ke pusat untuk dapat didisposisikan ulang ke tujuan yang sebenarnya. Dimana hal ini, keterampilan petugas sudah cukup baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan serta mengakses website layanan Sp4n-Lapor! serta sikap empati yang ditunjukkan dengan memberikan tanggapan kepada pelapor baik itu ketika ada laporan yang masuk dan dapat segera diverifikasi, laporan yang nyasar atau salah menyantumkan tujuan dapat segera disalurkan kembali ke pusat, maupun laporan dari masyarakat yang masih belum lengkap informasinya dapat ditanggapi dengan memberikan arahan akan hal apa saja yang perlu dilengkapi agar laporan dapat ditindaklanjuti. Melalui pengamatan pada penelitian dan wawancara, ketanggapan bukan merupakan faktor penghambat dalam layanan Sp4n-Lapor!.

Selanjutnya yaitu mengenai sikap petugas dalam memberikan kepastian kepada masyarakat dalam meyakinkan bahwa laporan yang masuk dapat diselesaikan dengan baik, terjamin, dan dengan informasi yang valid. Hal ini dibuktikan melalui lampiran yang diberikan oleh petugas layanan terkait bahwa informasi yang disampaikan merupakan informasi yang sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagai kepentingan pelapor. Selain itu juga terdapat jaminan terhadap kepuasan pelanggan yang dimana laporan yang telah selesai akan ditunggu oleh petugas untuk mengetahui verifikasi dari pelapor apakah jawaban yang diterima sudah sesuai dan puas akan jawaban tersebut atau tidak. Jika pelapor masih belum puas, maka laporan tersebut akan ditindak lanjuti lagi dan pertanyaan dari pelapor akan tetap dijawab oleh petugas layanan Sp4n-Lapor!. Sedangkan untuk jaminan tepat waktu, pada sistem akan tertera berapa lama hari yang diperlukan untuk menyelesaikan laporan dan sebisa mungkin laporan yang masuk harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Namun, jika waktu proses tindak lanjut masih belum cukup maka akan diberikan perpanjangan waktu dengan diberikan keterangan keterlambatan pada laporan tersebut.

Sikap empati juga ditunjukkan oleh petugas layanan Sp4n-Lapor! yaitu dilihat dari penggunaan bahasa yang digunakan oleh petugas dalam menjawab laporan masyarakat. Bentuk bahasa yang digunakan dalam menanggapi laporan yaitu dengan menggunakan bahasa formal untuk dijadikan sebagai standar pelayanan. Layanan Sp4n-Lapor! merupakan layanan yang dijalankan secara online, sehingga sikap empati dapat dilihat dari seperti apa tanggapan yang diberikan oleh petugas layanan. Melalui hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, petugas layanan tetap memberikan tanggapan

kepada laporan masyarakat yang masih keliru seperti “maaf laporan ini bukan wewenang pemerintah Kota Banjar provinsi Jawa Barat” lalu menyalurkan kembali laporan tersebut untuk dapat didisposisikan ulang oleh admin pusat. Selain itu, petugas layanan juga memberikan tanggapan kepada pelapor yang laporannya masih belum lengkap dan diberitahukan apa saja yang perlu dilengkapi. Tanggapan yang biasa diberikan yaitu seperti “Yth. Pelapor, untuk dapat ditindaklanjuti, mohon lengkapi laporan anda dengan menyertakan lokasi (kota/kab), waktu, kronologis, data pelapor, dan data pendukung lainnya, kemudian mohon kirim kembali laporan anda. Salam, Tim LAPOR!”. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Parasuraman. Sikap ini juga disebutkan dalam Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik salah satu diantaranya yaitu bersikap adil dan tidak diskriminatif, santun, dan ramah. Dengan adanya tanggapan yang baik dari petugas layanan, masyarakat akan tahu bahwa laporan yang dikirimkan mendapatkan tanggapan dan diterima dengan baik.

Faktor Penyebab Keterlambatan

Berdasarkan hasil analisis tidak ditemukan adanya kekurangan baik itu dalam fasilitas maupun pada SDM Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!). Tetapi, dari hasil observasi pada seluruh proses layanan ditemukan faktor atau temuan baru yang menyebabkan adanya keterlambatan yaitu:

Ketiadaan SOP Tertulis

Melalui hasil penelitian, ditemukan bahwa pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar masih belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis. Ketersediaan SOP secara tertulis memiliki peranan penting dalam berjalannya suatu pekerjaan pada sebuah lembaga. Dengan adanya SOP yang tertera secara tertulis, petugas layanan dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dan jelas sesuai dengan apa yang tertera dalam SOP. Selain itu, adanya dokumentasi SOP secara tertulis dapat mempermudah petugas apabila dalam pekerjaannya terdapat suatu kendala atau kesalahan sehingga dapat ditinjau kembali melalui SOP agar tidak ada pekerjaan atau kegiatan yang keluar dari apa yang ditulis melalui SOP. Sehingga petugas pelayanan Sp4n-Lapor! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar dapat bekerja secara konsisten. Ketiadaan SOP dapat dijadikan sebagai salah satu faktor adanya keterlambatan hal ini disebutkan dalam teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) yang dimana pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator yaitu, kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Melalui hal tersebut maka peneliti menuliskan bahwa ketiadaan SOP menjadi salah satu faktor penyebab adanya keterlambatan dalam proses Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar.

Kurangnya Kerjasama Antar Admin Penghubung dan Super Admin

Salah satu hal yang dapat mendukung dalam berjalannya suatu pekerjaan atau kegiatan adalah melalui kerjasama. Setiap lembaga atau organisasi memerlukan kerjasama untuk mencapai tujuan didirikannya suatu program/layanan maupun organisasi. Layanan Sp4n-Lapor! dibentuk untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan menjangkau masyarakat luas untuk dapat mempermudah masyarakat menyampaikan aspirasinya secara langsung. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kerjasama antar bagian organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Terbentuknya kerjasama yang baik dapat mempengaruhi keprofesionalan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Keprofesionalan ini disebutkan juga dalam asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Bentuk peristiwa kurangnya kerjasama ini yaitu ketika adanya laporan yang masuk melalui website Sp4n-Lapor! lalu ditindaklanjuti dengan melakukan verifikasi dan telah dilakukan disposisi kepada lembaga terkait namun, pihak lembaga yang berwenang dalam mengatasi laporan tersebut cukup sulit untuk dihubungi dalam menindaklanjuti laporan. Sehingga dalam hal ini diperlukan perhatian atau kepedulian yang lebih mendalam terhadap tugas-tugas yang telah diberikan dalam mengatasi atau menindaklanjuti suatu layanan. Karena dalam hal ini kerjasama antar admin penghubung dan super admin memiliki peranan penting dalam berjalannya suatu program layanan sehingga tujuan awal dibuatnya layanan ini dapat tercapai dengan

baik. Kendala yang ditemukan diatas dapat menjadi faktor penghambat dalam layanan Sp4n-Lapor! khususnya pada proses tindak lanjut laporan yang masuk melalui website layanan Sp4n-Lapor!.

Website Sp4n-Lapor! yang Sulit di Akses

Melalui hasil pengamatan peneliti serta wawancara kepada petugas layanan ditemukan faktor yang muncul sebagai kendala dalam pelayanan Sp4n-Lapor! yaitu pada bagian website layanan Sp4n-Lapor! yang cukup sulit untuk di akses baik itu karena server penuh karena banyak yang mengakses sehingga menyebabkan server menjadi lelet. Dalam pemberian pelayanan Sp4n-Lapor! pengaksesan website yang cepat merupakan hal yang diperlukan mengingat layanan ini merupakan layanan secara *online* yang membutuhkan akses yang lancar kedalam website untuk dapat menangani laporan-laporan yang masuk melalui website layanan. Hal ini juga dapat berpengaruh terhadap kenyamanan petugas layanan terutama admin-admin layanan Sp4n-Lapor! ketika akan melakukan pengecekan rutin terhadap akun layanan Sp4n-Lapor! dan melihat apakah terdapat laporan masuk. Selain itu, aktifitas website yang baik dapat berperan dalam proses tindak lanjut layanan secara efektif misalnya dalam ketepatan waktu petugas ketika menanggapi laporan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar, maka dapat disimpulkan secara umum bahwa pada bagian fasilitas layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar memiliki fasilitas yang lengkap dan dapat menunjang kegiatan pelayanan dengan baik. Sehingga dalam hal ini sarana fasilitas bukanlah hal yang menjadi penyebab adanya keterlambatan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!). Selanjutnya pada bagian SDM yang dimana petugas memiliki kemampuan yang bagus dalam memberikan pelayanan baik itu dalam melayani secara tanggap, memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan, serta memahami bagian-bagian yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan Sp4n-Lapor! kepada masyarakat. Sedangkan pada bagian standar layanan ditemukan temuan baru yang menjadi penyebab adanya keterlambatan yaitu, ketiadaan SOP mengenai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar, kurangnya kerjasama antara admin penghubung dan super admin, serta keadaan website layanan Sp4n-Lapor! yang dirasa cukup lambat untuk diakses.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhimah, S. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Anak*, 9(1), 57-62.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Asprilla, A., & Maharani, N. (2019). Jurnalisme data dalam digitalisasi jurnalisme investigasi tempo. *Jurnal Kajian Jurnalisme*, 2(2).
- Dosen Pendidikan. (2021). *Efektivitas Adalah*. Diakses pada 21 Oktober 2021 dari <https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah/>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Hakim, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(3), 151-162.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 26-33.

- Hasnih, G. (2016). Hasmin. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426-445
- Higau, H., & Belly, C. (2015). Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Fisip UNMUL*, 3(3).
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1), 1-10.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Deepublish.
- Irwanto, L. B. (2016). *Efektivitas Pemanfaatan Media Komunikasi Sebagai Sarana Partisipasi Publik: Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat Yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) Dan Pemerintah (Lapor Gub!) Di Jawa Tengah* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Jaedun, A. Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta Oleh.
- Karim, Ridwan. (2021). Pengertian Studi Kasus: Jenis, Cara Membuat dan Contoh. Diakses pada 13 Maret 2022 dari <https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-studi-kasus/>
- KemenPANRB. *Buku Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*. Diakses pada 23 November 2021 dari <https://konfirmasi.menpan.go.id/>
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmiah Aset*, 12(2), 117-124.
- Laibah, D. L. (2019). *Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- M. (2010). Triangulasi dalam penelitian kualitatif.
- Machmud, R. (2013). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemasyarakatan narkotika (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar*, 9(3), 409-421.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- M Guntur, M. H. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- M. Guntur, M. H. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Mellyanika, Dita. (2020). *Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Diakses pada 21 November 2021 pada <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nikita, Y. (2020). *Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Oleh Pemerintah Kota Solok* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas)
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).

- Primanda, R. Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.
- Rafida, H., Rahmawati, R., & Listyaningsih, L. (2019). *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018* (Doctoral Dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa)(Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), 70-81.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Saifudin, P. A. H. R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Lingkungan Lahan Basah* (Vol. 6, No. 3).
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Rsud Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Septian, A., & Muzakkir, M. (2021). Penerapan Sp4n Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. *Jimsi: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 1(2).
- Setiawan, M. H. (2021). Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi Ppid Dinas Komunikasi Dan Informasi Kab. Tanjung Jabung Barat. *At-Tadabbur: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 11(1), 50-68.
- Sitepu, V. (2006). Panduan mengenal desain grafis. *Diambil dari <http://www.belajargrafis.mywebsit>*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:
- Triomulya, Y. (2015). *Efektivitas Program Berbasis E-Government Di Upt Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Bandung (Studi Pada Program Lapor!(Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat))* (Doctoral Dissertation).
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234.
- Yudhaningsih, R. (2011). Peningkatan efektivitas kerja melalui komitmen, perubahan dan budaya organisasi. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1), 40-50.