

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di Indonesia telah berada di era revolusi industri 4.0 yang sangat memengaruhi penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan ini, ditandai dengan semakin meluasnya penggunaan media sosial dan internet. Bagi pemerintah Indonesia, penggunaan media sosial dan internet dapat dijadikan sebagai alat komunikasi dengan masyarakat. Dengan itu, pemerintah Indonesia berupaya untuk mengembangkan suatu konsep *E-government* (electronic goverment) yang merupakan suatu usaha dalam memanfaatkan teknologi pada sistem pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik secara efisien yang merupakan perwujudan dari Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan strategi nasional pengembangan *E-government*.³

Dengan adanya kemajuan teknologi serta adanya konsep *E-government* tersebut masyarakat dapat memantau kinerja pemerintah dalam menjalankan tugasnya secara transparan melalui pelayanan yang diberikan. Adapun Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa Pelayanan publik

³ Gandung Setya Putra, *Skripsi*: “Layanan Interaktif Pemerintah Dan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek”, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020), hal. 1

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴ Dalam kata lain pelayanan publik ini dapat menjadi tolak ukur kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat. Di Indonesia pelayanan publik yang diberikan masih belum berjalan secara maksimal, kualitas pelayanan yang diberikan pun masih dapat dibilang rendah baik pada tingkat kebijakan maupun implementasi penerapan peraturannya.

Hal tersebut terjadi karena pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap lembaga di Indonesia masih belum dikelola dengan efektif dan terintegrasi. Akibatnya, terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa saja suatu pengaduan tidak ditangani oleh organisasi penyelenggara mana pun dengan alasan bahwa pengaduan di luar kewenangannya. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan visi *good governance* maka penting untuk mengimplentasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.⁵

Dengan itu, Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR!) yang merupakan layanan untuk

⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁵ Aplikasi SP4N LAPOR!, *Tentang LAPOR!*, diakses 15 Januari 2025

menyampaikan semua aspirasi maupun aduan masyarakat Indonesia. Adapun lembaga yang mengelola SP4N LAPOR! ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Sehingga, LAPOR! saat ini ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) sesuai Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.⁶

Pembentukan SP4N LAPOR! dimaksudkan untuk menerapkan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari sumber manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Hal tersebut dilakukan untuk menindak lanjuti kebijakan dan mewujudkan konsep *E-goverment*. Saat ini SP4N LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia salah satunya ialah Kabupaten Trenggalek.

Aplikasi SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek digunakan sejak tahun 2017, namun dalam pelaksanaan pengelolaannya masih belum

⁶ Aplikasi SP4N LAPOR!, *Tentang LAPOR!*, diakses pada tanggal 15 Januari 2025

terlaksana dengan baik sehingga, pelayanan publik di Kabupaten Trenggalek masih belum berjalan dengan maksimal. Oleh sebab itu, masih terdapat lamanya penyelesaian pengaduan, kurang responsifnya pejabat penghubung, serta banyaknya masyarakat yang masih belum mengerti cara melakukan aduan yang baik dan benar serta media aduan apa saja yang dapat digunakan oleh masyarakat. Hal ini juga dapat dipicu karena masih belum terbukanya masyarakat terhadap media sosial.

Apliakasi SP4N LAPOR! juga telah dilaksanakan di Kabupaten Ponorogo, dimana dalam jurnal yang ditulis oleh Ambarsari Husna Nur Azizah dan Barnad Barnad, menyatakan bahwa hasil penelitiannya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Ponorogo sudah baik dan pengelolaan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Ponorogo.⁷ Sedangkan, di Kabupaten Trenggalek seperti yang peneliti telah sampaikan diatas bahwa dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! sebagai pelayanan publik masih kurang dalam pengolaan serta dalam mengimplementasikan peraturan.

Dengan hal tersebut, pengelolaan pada aplikasi SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek harus tetap terus di tingkatkan dengan mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Berdasarkan fakta yang ada di Kabupaten Trenggalek, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini

⁷ Ambarsari Hasna Nur Azizah dan Barnad Barnad, "SP4N-LAPOR As Online Information And Communication Service For The People Of Ponorogo Regency", *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol. 06, No. 01, 2022, hal. 67.

untuk mengetahui upaya yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Trenggalek dalam menyikapi fakta terhadap permasalahan yang timbul tersebut berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Dari pemaparan diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan analisis lebih dalam lagi mengenai penerapan pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Trenggalek pada aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pelayanan publik. Maka judul dari penelitian ini ialah **“Implementasi Peraturan Presiden No. 76/2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR!) (Studi Kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, fokus dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Presiden No.76 /2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek?
2. Apa faktor penghambat dari pelaksanaan SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Presiden No. 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dari pelaksanaan SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek dan solusi untuk mengatasinya.

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki dua kegunaan dengan harapan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Hukum Tata Negara dan juga dapat menjadikan informasi atau sebagai referensi untuk memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan Pengelolaan Pelayanan Publik pada SP4N LAPOR! sesuai dengan Peraturan Presiden.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kabupaten Trenggalek

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan saran untuk meningkatkan pengelolaan layanan pada SP4N LAPOR! di Kabupaten Trenggalek.

b. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan lebih memahami fungsi bentuk layanan *online* khususnya pada SP4N LAPOR! sebagai bentuk pelayanan publik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi dalam menjawab suatu permasalahan dengan tema yang sama dan dapat dikaji lebih mendalam lagi bagi peneliti selanjutnya mengenai pelayanan *online* pada SP4N LAPOR!.

E. Penegasan Istilah

Pada sebuah penelitian perlu adanya penegasan istilah untuk meminimalisir terjadinya salah tafsir dan memiliki pemikiran sendiri mengenai suatu kata yang kurang dimengerti oleh pembaca maupun oleh peneliti sendiri. Penegasan istilah tersebut terdapat pada kata:

1. Secara Konseptual:

a. Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah penerapan atau pelaksanaan.⁸ Menurut teori Jones, implementasi ialah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.⁹ Adapun menurut Nurdin Usman, implementasi merujuk pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, akan tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁰

Dapat disimpulkan bahwa implementasi ialah suatu penerapan atau pelaksanaan rencana yang telah dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan. Dalam penelitian ini implementasi yang dimaksud merujuk pada penerapan atau pelaksanaan Peraturan Presiden No. 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

b. SP4N LAPOR!

SP4N LAPOR! merupakan singkatan dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang di kelola oleh Kemeterian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi,

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online dalam <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses 21 Januari 2025

⁹ Mulyadi, *Implementasi Kebijakan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), hal 45

¹⁰ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hal.

Ombudsman, dan Kantor Staff Presiden. Pada kabupaten/kota SP4N LAPOR! ini berada dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika masing-masing kabupaten/kota.¹¹

2. Secara Operasional:

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk memahami sejauh mana implementasi dari Peraturan Presiden No. 76/2013 dilaksanakan pada pengelolaan SP4N LAPOR! sebagai tempat atau wadah pelayanan publik di Kabupaten Trenggalek, sehingga peneliti juga mengetahui tentang faktor-faktor pendukung maupun penghambat dari pelaksanaan peraturan tersebut.

F. Sistematika Penulisan

Dalam proses penyusunan skripsi diperlukan adanya sistematika penulisan untuk memudahkan baik bagi pembaca untuk mengetahui isi dari pembahasan secara runtut maupun penulis dalam penyusunan skripsi. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, berisikan latar belakang yang menjadi fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

¹¹ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, *Rencana Aksi Pengelolaan SP4N LAPOR, Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah*, (Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2021), hal 4

Bab II Kajian Pustaka, berisikan kajian teori serta penelitian terdahulu yang membahas mengenai implementasi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengenai pengelolaan yang dilakukan pada pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR!.

Bab III Metode Penelitian, berisikan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini berisikan paparan temuan penelitian yang ditemukan pada saat penelitian dilakukan terkait implementasi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengenai pengelolaan yang dilakukan pada pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR!.

Bab V Pembahasan, pada bab ini berisikan penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian.

Bab VI Penutup, berisikan kesimpulan serta saran dari judul penelitian “Implementasi Peraturan Presiden No. 76/2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR!) (Studi Kasus di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek)”.