



## Inovasi Pelayanan Publik Berbasis SP4N Lapor Pasca Pandemi Covid - 19 Di Diskominfo Kota Banjar

Alin Kristina

Universitas Galuh

Email ; [alinkristina@student.unigal.ac.id](mailto:alinkristina@student.unigal.ac.id)

**Abstract** Digital-based public services are an effort to overcome the limitations of public services directly in order to prevent the spread of Covid-19.

So that digital innovation is needed in public services so that effective and efficient. Public services are all forms of services, both in the form of public goods and public services. However, the implementation of public services does not always go as expected, there are certain things that make the public services provided tend to be less good. Based on this, this research study aims to determine the quality of public services and the factors that support and hinder public services.

The formulation of the problems raised in this study are as follows: 1. How is SP4N LAPOR-Based Public Service Innovation After the Covid-19 Pandemic at Diskominfo, Banjar City? 2. What are the supporting and inhibiting factors for SP4N LAPOR-Based Public Service Innovation in the Post-Covid-19 Pandemic at Diskominfo, Banjar City?

This study uses qualitative methods to describe public services based on SP4N LAPOR (National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspirations and Complaint Services). Informants were selected by purposive sampling consisting of the Diskominfo admin team, liaison officials and the SP4N LAPOR user community. Research data was collected using observation, interviews and documentation.

The research results show 1). physical evidence (tangible) 2). reliability (reliability) 3). responsiveness (responsiveness) 4). guarantee (assurance) 5). and empathy. everything has been going well except for the physical evidence indicators which still need to be improved, especially in terms of communication media. As for those that support services, namely internal communication and human resources and system support, however, there are also those that hinder them, namely human resources and applications that sometimes have errors.

**Keywords:** Public Service, SP4N LAPOR

**Abstrak** Pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung demi mencegah penyebaran Covid-19. Sehingga diperlukan inovasi digital dalam pelayanan publik agar efektif dan efisien. Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan ada hal-hal tertentu yang membuat pelayanan publik yang diberikan cenderung kurang baik. Berdasarkan hal tersebut kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik.

Rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini sebagai berikut : 1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Berbasis SP4N LAPOR Pasca Pandemi Covid – 19 di Diskominfo Kota Banjar ? 2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis SP4N LAPOR Pasca Pandemi Covid – 19 di Diskominfo Kota Banjar?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) . Informan yang dipilih secara purposive sampling yang terdiri dari tim admin Diskominfo, pejabat penghubung dan masyarakat pengguna SP4N LAPOR. Data penelitian dikumpul dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan 1). bukti fisik (tangible) 2). kehandalan (reliability) 3). daya tanggap (responsiveness) 4). jaminan (assurance) 5). dan empati (emphaty). semuanya sudah berjalan dengan baik kecuali pada indikator bukti fisik yang masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal media komunikasi. Adapun yang mendukung pelayanan yakni komunikasi internal dan sumber daya manusia serta pendukung sistem, namun ada pula yang menghambat yaitu sumber daya manusia serta aplikasi yang terkadang eror.

**Kata kunci :** Pelayanan Publik, SP4N LAPOR

## **PENDAHULUAN**

Pandemi virus corona (Covid-19) telah menjadi tantangan bagi penyelenggaraan tata kelola Pemerintahan di Indonesia. Tata kelola pemerintah yang baik menjadi syarat utama tetap dijalankan oleh para aparatur Pemerintahan. Termasuk aparatur pemerintah daerah di Indonesia. Pandemi Covid-19, telah merubah cara-cara baru diberbagai sendi-sendi kehidupan di masyarakat, sehingga diperlukan upaya untuk dicarikan solusi yang tepat dan cepat, agar dampaknya kepada Masyarakat dapat ditekan sekecil mungkin. Khususnya pada pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab dari pemerintah dan pemerintah daerah, karena Masyarakat tetap menginginkan pelayanan publik tidak boleh terhenti pasca pandemi Covid-19 seperti saat ini.

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Banjar pasca pandemi Covid-19 ini, Khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan melakukan pengembangan Digital Government Service di lingkungan Pemerintah Kota Banjar. Sistem Digital Government Service merupakan satu pilihan yang tepat di dalam melakukan pelayanan publik di era pasca pandemi Covid-19 ini. Karena system ini berorientasi kepada peningkatan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan tata Pemerintahan pasca pandemi Covid-19 saat ini.

Inovasi sangat dibutuhkan dalam pelayanan karena masih banyaknya pelayanan di Indonesia yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Karenanya, pemerintah bertanggung jawab dalam menanggapi permintaan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Robbins mengatakan bahwa “inovasi adalah jenis perubahan yang lebih khusus. Inovasi merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses, juga layanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses seluas - luasnya kepada masyarakat ini diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang merupakan tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang

pelayanan publik mengamankan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar sudah ada sejak tahun 2019 tetapi baru resmi di launching pada tahun 2020. SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ini dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, utamanya dalam hal menyiapkan layanan pengaduan yang mudah bagi masyarakat, layanan tersebut merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu serta tuntas. Pelayanan pengaduan ini dapat melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), twitter @lapor1708, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three) serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, pelaksanaan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) masih belum maksimal karena pengaduan masyarakat belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung jika ingin melakukan pengaduan, meskipun SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui serta masyarakat yang belum menggunakan SP4N LAPOR secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan berfokus mengamati kualitas inovasi pelayanan publik SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) menurut Zeithahaml, Parasuraman & Berry yang akan dijabarkan dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini mengangkat judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis SP4N LAPOR Pasca Pandemi Covid – 19 di Diskominfo Kota Banjar”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Damanpour dalam (Elkesaki, Oktaviani, dan Setyاهرlambang 2021:72), menyatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan Administrasi baru atau rencana baru untuk anggota organisasi. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu

mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya.

Kurniawan dalam (Lijan Poltak Sinambela, 2011) berpendapat, pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi,2009) yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian dan tepat waktu
4. Akurasi
5. Tidak diskriminatif
6. Bertanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kejujuran
10. Kecermatan
11. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan
12. Keamanan dan kenyamanan

## **METODE PENELITIAN**

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas dengan menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta. Metode kualitatif ini disebut juga metode artistik, karena dalam proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah) dan disebut sebagai metode interpretive dikarenakan data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasinya terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono 2014).

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada (Arikunto, Suharsimi 2005). Penelitian deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi pendekatan ini hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu gejala, variabel, atau keadaan yaitu keadaan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. ini menggunakan penelitian deskriptif.

Menurut Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling

utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data merupakan tahap yang paling menentukan

didalam pelaksanaan penelitian ini. Untuk memperoleh data yang valid dan juga relevan di lapangan maka harus didukung oleh prosedur pengumpulan data yang benar. Maka digunakan teknik antara lain : 1. Pengamatan/*Observasi* suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis 2. Wawancara, pertemuan dua orang untuk bertukar ide dan informasi melalui tanya jawab 3. Dokumentasi, berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), dapat diketahui dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithahaml, Parasuraman & Berry, yaitu 1. bukti langsung (*tangible*) 2. kehandalan (*reliability*) 3. daya tanggap (*responsiveness*) 4. jaminan (*assurance*) 5. empati (*emphthy*). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR. Selanjutnya peneliti akan menguraikan tentang hasil penelitian lapangan yang dilakukan dengan mengaitkan 5 dimensi di atas. Maka peneliti menjabarkannya sebagai berikut:

### **Bukti langsung (*Tangible*)**

Dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan serta pemanfaatannya dalam hal ini berupa fasilitas serta media komunikasi. Untuk mengukur dimensi bukti fisik dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Fasilitas, Media Komunikasi. Sesuai pernyataan yang disampaikan oleh informan bahwa fasilitas yang digunakan berupa laptop untuk membuka website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dalam mengelola pengaduan yang masuk, laptop yang di pakai menggunakan jaringan internet indihome yang berkapasitas 50 mbps, selain itu juga admin sudah menggunakan tablet untuk mengelola informasi media sosial dan sebagai media koordinasi antar admin dengan menggunakan WA group, yang terdiri dari 43 admin pengelola SKPD.

Media komunikasi adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat pelanggan agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal ini diarahkan untuk mendorong kita menggunakan jasa pelayanan yang dapat diketahui melalui media komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran

dan radio. Sebagai penyampaian pesan melalui media, pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan materi komunikasi sangat diharapkan sekali pemberitaan yang jelas agar masyarakat dapat mengenal lebih jelas apa yang disampaikan. Hasil wawancara dengan informan untuk mensosialisasikannya dilakukan upaya seperti mengadakan sosialisasi langsung bersama KIM (kelompok informasi masyarakat), menggunakan media cetak: banner di setiap kantor pelayanan, media sosial melalui instagram facebook, twitter dan melalui Radio.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu mengarahkan, menunjukkan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki serta menguasai bidang kerja yang diterapkan. Adapun indikator keandalan yaitu : Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Keahlian Pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Hasil observasi yang didapatkan bahwa, aparatur selalu meminta masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan maupun aspirasi melalui SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk mengisi ketentuan yang ada. Ketentuan yang harus diisi tersebut berguna agar proses pelayanan dapat berjalan dengan akurat terhadap masyarakat, hal tersebut dilaksanakan agar komunikasi antara tim admin instansi dengan pejabat penghubung serta aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat dapat terselenggara dengan tepat sasaran dan akurat tanpa terjadi kesalahpahaman antara aparatur dengan aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut.

Keahlian pegawai dalam melayani masyarakat juga sangat di perlukan sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain. Hasil observasi yang didapatkan aparatur telah mempunyai pengetahuan yang mencukupi dimiliki oleh tiap-tiap aparatur. Aparatur cukup handal dalam segala bidang tanggung jawab pekerjaannya masing-masing khususnya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **Ketanggapan (*Responsiviness*)**

Sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan.

Kecepatan pelayanan yang diberikan ini merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Adapun indikatornya yaitu: Merespon setiap pengguna layanan, Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.

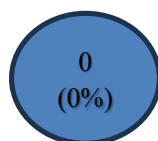
Upaya yang dilakukan oleh aparatur dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan ini dengan mengaplikasikan SP4N LAPOR ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan, di dalam website lapor.go.id ini diaplikasikan form pengaduan keluhan pelanggan oleh aparatur, sehingga masyarakat yang mendapatkan masalah di kala kantor telah berhenti beroperasi pada waktu pelaksanaan tugasnya, masyarakat dapat melakukan pengaduan ataupun keluhan ini yang kemudian akan ditanggapi oleh aparatur yang dapat diakses selama 24 jam oleh masyarakat sebagai bentuk respon aparatur dalam membantu masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan .

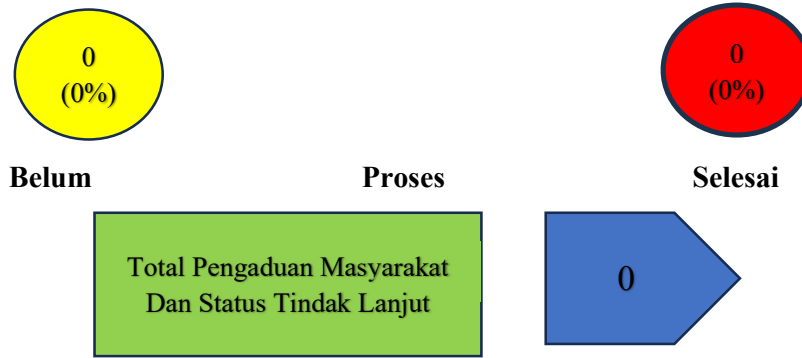
Hasil observasi yang didapatkan bahwa daya tanggap telah dilakukan oleh aparatur dengan baik yaitu dengan membuka pelayanan melalui website lapor go.id, instagram, twitter, facebook bahkan sms selama 24 jam meskipun bukan pada jam kerja tetapi tetap ditanggapi oleh aparatur atau tim pengelola.

Pengguna layanan akan merasa puas ketika pegawai layanan melakukan proses layanan dengan cepat dan tepat. Tepat dalam arti pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan dengan keperluan pengguna layanan sehingga apa yang menjadi keperluan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik.

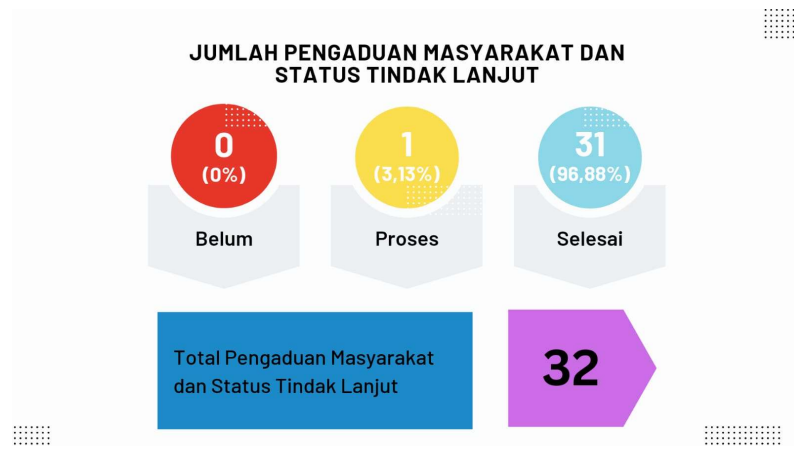
Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tentang pelayanan cepat yang diberikan oleh aparatur didapatkan data fakta yang ada yaitu aparatur telah melakukan tugas pelaksanaan dengan baik yaitu dengan pemberian pelayanan yang cepat didukung oleh kesiapan dan kesigapan dari aparatur dalam melaksanakan tugasnya seperti ketanggapan dari aparatur tim admin Kota Banjar yang dengan cepat melakukan informasi kepada aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat. Untuk masalah penanganan yang selalu siap dibutuhkan konfirmasi antara aparatur bidang terkait yang dikeluhkan oleh masyarakat dengan aparatur lain yang mengontrol segala bentuk pengaduan dan menginformasikannya. Adapun jumlah laporan yang ditindaklanjuti sebagai berikut :

### **JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT DAN STATUS TINDAK LANJUT**





Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar Tahun 2021



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat ketanggapan penyelenggara SP4N LAPOR dalam merespon setiap pengguna layanan dengan menindaklanjuti semua bentuk pengaduan yang masuk yang terkait dengan kewenangan atau urusan pemerintah daerah. Pada tahun 2021 tidak ada laporan yang masuk dikarenakan SP4N LAPOR pada saat itu belum tersosialisasikan sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai adanya SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) Kota Banjar, Pada tahun 2022 sudah mengalami peningkatan jumlah laporan atau pengaduan yang masuk dikarenakan SP4N LAPOR mulai disosialisasikan kepada masyarakat dan dengan adanya kebijakan atau Peraturan Wali Kota Banjar No. 154 Tahun 2019 tentang Pedoman pengelolaan online rakyat di lingkungan pemerintah daerah Kota Banjar.

### Jaminan ( Assurance )

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna



layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada pemberi layanan, dalam hal ini pemberi layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan informasi dari informan untuk prosedur penanganan pengaduan, setelah pengaduan diterima admin instansi dan memverifikasinya kemudian diteruskan ke pejabat penghubung dinas/Badan untuk ditindaklanjuti, namun untuk ketepatan waktu pelayanan terkadang tepat waktu namun terkadang ada yang terlambat disebabkan butuh verifikasi lapangan ke lokasi pengaduan. Biasanya alur laporannya masuk dari pelapor ke website dari website kemudian mendisposisikan laporan tersebut misalnya ada yang bertanya tentang layanan Wifi publik tidak dapat di akses, lampu jalan mati, persoalan sampah, PDAM tidak nyala, tidak menerima Bansos, persoalan pencemaran, setelah didisposisikan ke dinas terkait, maka sudah harus dijawab dalam tenggang waktu sebelum 24 jam minimal ada tanggapan dulu dari pejabat penghubung bahwa laporan pengaduan sudah diterima.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa untuk jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan ini sudah cukup baik hanya saja ada beberapa OPD yang memang membutuhkan waktu untuk penyelesaian masalahnya karena harus turun langsung kelapangan terlebih lagi untuk lokasi yang berada jauh dari pusat kota yang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menempuhnya, namun dari hal itulah kita dapat melihat usaha pemberi layanan dalam memberi layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

### **Empati (*Emphaty*)**

Indikator Empati (*Emphaty*) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator. Kemudahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam berkomunikasi adalah cara aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Timbulnya persepsi positif dari masyarakat mengenai kemudahan dalam pelayanan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan.

Berdasarkan informasi dari informan bahwa menyediakan berbagai kanal untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan aduan seperti melalui website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)), sms 1708 mengetik laporgowa spasi isi aduan, mobile apps, surat atau email, media sosial maupun tatap muka.

Kemudahan dalam berhubungan antara masyarakat dengan aparatur telah terbukti

dengan hadirnya layanan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), melalui SP4N LAPOR masyarakat bisa melakukan komunikasi dengan aparaturnya kapan saja dan dimana saja yang diberikan kepada masyarakat apabila ada masalah yang ingin diadukan dan dapat diakses dalam 24 jam yang tentunya dalam jam pengoperasian.

Wujud empati pemerintah dapat dilihat dari bagaimana pemerintah selalu mengusahakan untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dengan memberikan wadah untuk melakukan pengaduan dari berbagai macam masalah yang dihadapi masyarakat mulai dari masalah pelayanan kesehatan, bantuan sosial, pendidikan dsb.

Tabel Klasifikasi Pengaduan

Klasifikasi Pengaduan	Tahun	
	2021	2022
Kesehatan	-	1
Pendidikan	-	-
Bantuan sosial	-	12
Infrastruktur	-	5
Bencana	-	1
Administrasi Kependudukan	-	5
Perizinan	-	1
Lingkungan Hidup	-	1
Pajak/ retribusi	-	-
Layanan Air Minum	-	2
Kepegawaian	-	3
Ketertiban Umum	-	-
<b>Total Pengaduan</b>		<b>31</b>

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2022

Berdasarkan hasil observasi dapat di simpulkan bahwa SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ini memang sangat membantu masyarakat yang mempunyai kesibukan akan rutinitas pekerjaan yang dilakukan sehari-hari yang selalu berbenturan dengan jam operasional kerja. Dengan adanya SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ini sangat memudahkan dan sangat membantu sekali dalam mencari informasi ataupun melakukan pengaduan keluhan yang akan dilakukan sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke OPD terkait.

### Faktor Pendukung

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan

bekerja agar mendapatkan hasil yang maksimal. Menurut Tjiptono (2011:185), mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar pelayanan yang berkualitas. Faktor yang digunakan yaitu komunikasi internal antar pimpinan dengan pegawai lainnya berupa koordinasi yang baik satu sama lain serta sumber daya manusia yang memadai dengan dilakukannya pelatihan kepada pegawai yang terlibat sebagai pengelola SP4N LAPOR.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan bahwa faktor yang mendukung pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) antara lain komitmen pimpinan (Wali Kota Banjar) yang menginginkan setiap pengaduan agar segera ditindaklanjuti dan pimpinan selalu memantau, alokasi anggaran pengelolaan pengaduan untuk melakukan bimbingan teknis, sosialisasi secara berkala, komitmen kepala perangkat daerah dan pejabat penghubung dalam menindaklanjuti pengaduan secara cepat dan tuntas.

Faktor pendukung lainnya yang tidak kalah penting yaitu jaringan internet karena jika jaringannya bagus maka responnya juga akan cepat kemudian faktor pendukung lainnya yaitu dari pejabat yang bersangkutan, kalau dari pejabat cepat ditindaklanjuti maka sebagai pejabat penghubung juga akan cepat melaporkan hal itu, tapi karena aplikasi SP4N LAPOR langsung diawasi oleh Ibu Wali Kota maka penanganannya itu selalu cepat.

### **Faktor Penghambat**

Salah satu faktor yang menghambat yaitu sumber daya manusia, ketika sumber daya manusianya memiliki kompetensi yang baik maka akan tercipta pula pelayanan yang baik begitu pun sebaliknya. Berdasarkan hasil observasi yang di dapatkan faktor penghambat antara lain aplikasi kadang terganggu/eror, kurang tuntasnya hasil tindaklanjut pengaduan dari terlapor sehingga pelapor kurang puas. serta tidak dilengkapi bukti pendukung hasil tindaklanjut pengaduan.

### **Pembahasan Penelitian**

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan ada hal-hal tertentu yang membuat pelayanan publik yang diberikan cenderung kurang baik. Untuk mengetahui suatu pelayanan publik sudah berjalan baik atau tidak ini diperlukan cara untuk mengetahuinya yaitu dengan melihat atau mengukur kualitas pelayanan yang ada pada pelayanan publik tersebut dalam hal ini pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sudah menerapkan indikator, penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain fasilitas dan media komunikasi. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan sesuai harapan masyarakat seperti media komunikasi yang masih kurang meskipun telah melakukan sosialisasi di berbagai media tapi masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya layanan ini.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai ini dibuktikan dengan kelambatan pegawai dalam menangani laporan yang masuk, selain faktor sumber daya faktor penghambat lain yaitu aplikasi yang kadang bermasalah seperti eror, tentu hal ini akan membutuhkan waktu sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan layanan tersebut.

Untuk faktor pendorong terwujudnya pelayanan yang berkualitas adalah dengan pemantauan dari pimpinan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, dengan hal ini pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani dengan pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melakukan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya wifi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dapat dinilai dari 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Faktor pendukung pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yaitu komunikasi internal antar pegawai yang berjalan dengan baik sehingga laporan yang masuk cepat ditanggapi oleh OPD terkait yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan yang masuk, sumber daya yang diberikan cukup memadai serta pendukung sistem yang dibuktikan dengan adanya komputer dan wifi yang disediakan agar proses pelayanan dapat berjalan

dengan baik. Adapun faktor penghambat pelayanan itu sendiri yaitu aparatur yang terkadang lambat menanggapi laporan yang masuk sehingga terjadi kelambatan proses penindaklanjutan yang membuat masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

### **Saran**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar serta OPD yang ada di Kota Banjar sebaiknya mengencangkan lagi media komunikasi dalam hal ini sosialisasi pada setiap kecamatan yang ada di Kota Banjar agar masyarakat bisa mengetahui layanan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ini.

Aparatur baik tim admin Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar dan pejabat penghubung Kota Banjar sebaiknya melakukan komunikasi yang baik agar tidak terjadi kelambatan proses penindaklanjutan laporan yang masuk.

Dalam hal penindaklanjutan laporan sebaiknya disediakan bukti pendukung hasil tindaklanjut pengaduan agar pengguna layanan merasa puas dengan adanya bukti yang nyata hasil tindaklanjut laporan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anandita, N. (2016). *"Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Kota Bandung."* Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mursalim, Siti Widharetno. (2018). *"Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung."* Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi 15.1: 1-17.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.
- Surjadi, (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Banjar No. 154 Tahun 2019 tentang Pedoman pengelolaan online rakyat di lingkungan pemerintah daerah Kota Banjar.