

BAB I

PENDAHALUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang sangat pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengantarkan kehidupan manusia menjadi semakin menuju perubahan yang maju dan modern, pemanfaatan teknologi dan informasi telah mengubah perilaku masyarakat maupun peradapan manusia secara global.¹ Akibatnya era globalisasi tersebut, menjadi persaingan dalam penyajian pelayanan publik suatu instansi pemerintahan dituntut untuk menjadi sangat kompetitif baik di pemerintahan daerah, pusat, nasional hingga suatu sistem yang bersifat internasional. Agar dapat mengikuti perkembangan dan unggul dalam persaingan tersebut maka institusi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.²

Fenomena tersebut tentunya membuat tuntutan masyarakat semakin tinggi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Masyarakat menginginkan pelayanan publik suatu instansi pemerintahan yang mudah, cepat dan murah, sehingga dapat memberikan suatu pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit dan jelas serta dengan standar mutu yang lebih baik sehingga bentuk

¹ Enan Sugiarto, “*Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 20/PUU-XIV/2016 Terhadap Informasi Elektronik Dan/Atau Dokumen Elektronik Dan/Atau Hasil Cetaknya Sebagai Alat bukti Dalam Perkara Perdata*”, *Rechtidee*, Vol.11.No.2, 2018, hlm.182.

² Rethorika Berthanila, “*Studi Pendahuluan atas Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Serang Menuju Konsep Pelayanan Berbasis Good Governance*”, *Jurnal Sawala*, Vol. 4, No. 2, 2017, FISIP Universitas Serang Raya, Serang, hlm. 1.

pelayanan yang disuguhkan sebagai pelayanan publik hasil realisasi kebijakan publik oleh pemerintah akan terlihat kompetitif.³ Pelayanan publik merupakan hal yang utama yang diperhatikan oleh pemerintah, hal tersebut sesuai dengan amanat Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (selanjutnya dalam penulisan ini disebut UUD 1945) menegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, sehingga pelayanan masyarakat harus benar-benar ditekankan, dilaksanakan dan ditingkatkan dengan baik oleh pemerintah, agar salah satu tujuan negara sebagaimana terdapat dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke-4 yakni memajukan kesejahteraan umum dapat terlaksana secara baik.

Kondisi dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif, efisien dan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.⁴ Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih terdapat masalah seperti dalam memberikan pelayanan masih lambat dan birokrasi yang berbelit-blit, pelayanan yang tidak mudah untuk diakses sesuai kebutuhan warga.⁵

Masalah di atas menunjukkan perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus

³ *Ibid*, hlm. 2.

⁴ Dila Firlena Dan Amni Zakarsyi Rahman, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang", *Jurnal Of Public Policy And Managemet Review*, Vol. 5, No. 2, 2016, Universitas Dipoengoro, Semarang, hlm. 2.

⁵ *Loc.Cit*

pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, dan Pemerintah dalam memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik mengeluarkan kebijakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Tentang Pelayanan Publik (selanjutnya dalam penulisan ini disebut UU Pelayanan Publik).⁶

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik, menjelaskan sebagai berikut:

“Pelayanan publik 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.”

Pelayanan publik adalah merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁷

⁶ Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, *Jurnal Administrative Law & Governance*, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 144.

⁷ Lijan Poltak Sinambela, “Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi”, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 5.

Ada tiga aspek yang merupakan jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif sendiri berbentuk dari berbagai pelayanan perizinan, baik yang bersiafat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, dimana pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.⁸

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance* dan memenuhi tuntutan masyarakat sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. *Good Governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintah yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif.⁹ Salah satu prinsip *good governance* adalah partisipasi masyarakat, yang merupakan keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui perwakilan Lembaga-lembaga yang sah untuk mengakomodir kepentingan warga masyarakat.¹⁰

⁸ Yusriadi, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik", Deepublish, Yogyakarta, 2018, hlm. 91-93.

⁹ Abd. Rohman dkk, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Reformasi, Vol. 2, No. 2, 2019, hlm. 154.

¹⁰ Fitria Andalus Handayani Dan Muhammad Ichsana Nur, "Implementasi Good Governance Di Indonesia", Jurnal Publica, Vol. 11, No. 1, 2019, hlm. 4.

Berdasarkan hal tersebut pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor).¹¹ SP4N LAPOR merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui website dan juga aplikasi. Program SP4N LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* berupa penyediaan sarana pengaduan satu pintu yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun masukan.¹²

Urgensi program SP4N LAPOR karena pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Hal ini berdampak terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu, sehingga memudahkan masyarakat. Program SP4N LAPOR dikelola oleh Lembaga Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (KemenPANRB).¹³

Landasan hukum program SP4N LAPOR diatur dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

¹¹ Dhea Desita Delistiana dkk, “Manajmen Penerapan SP4N LAPOR Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi”, Jurnal Of Government And Political Studies, Vol. 3, No. 2, 2020, hlm. 104.

¹² *Ibid*, hlm. 105.

¹³ Lapor, “Apa Itu Lapor?”, <https://www.lapor.go.id/tentang>,, diakses pada 12 Juni 2022.

Publik (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Perpres No. 76 Tahun 2013), yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) “Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.”
- (2) “Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib:
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.”

Ketentuan di atas ditindak lanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Permen PANRB No.62 Tahun 2018). Dalam Pasal 1 ayat (3) Permen PANRB No. 62 Tahun 2018 menyatakan bahwa “Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR”.

Tujuan SP4N LAPOR adalah partisipasi oleh masyarakat dalam penyelenggaraan tersebut dilakukan melalui penyampaian pengaduan, dan agar dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.¹⁴ Pelaksanaan SP4N

¹⁴ Laurensia Nindyta Angelina Haspo Dan Aldri Frinaldi, “Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok”, Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 30.

LAPOR telah terpadu dengan 132 Kementerian/Lembaga, 507 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia.¹⁵ Ruang lingkup pengaduan melalui SP4N Lapor meliputi bidang, pendidikan, tempat tinggal, komunikasi informasi, lingkungan hidup, penanggulangan bencana, pembangunan desa, ketenagakerjaan dan usaha, kesehatan, perbankan, perhubungan, jaminan sosial, infrastruktur, pariwisata, energi, pertanian, hukum dan keamanan, reformasi birokrasi, sumber daya alam, dan kemaritiman.¹⁶

S4PN LAPOR dalam pelaksanaannya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Hal ini dapat dibuktikan jumlah aduan SP4N LAPOR di Indonesia pada tahun 2019-2021 adalah sebagai berikut:¹⁷

Tabel I
Jumlah Aduan SP4N LAPOR Pada Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Laporan
1	2019	196.437
2	2020	195.438
3	2021	195.253

¹⁵ Kementerian PUPR, “Laporan Penanganan Saran dan Pengaduan Pada Website Kementerian PUPR 2019”, www.pu.go.id, diakses pada 10 Juni 2022.

¹⁶ Laurensia Nindyta Angelina Haspo Dan Aldri Frinaldi, *Op.Cit*, hlm. 31.

¹⁷ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Laporan Tahunan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR”, <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen/buku/category/s48-laporan-tahunan-pengelolaan-sistempengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-nasional-sp4n-lapor>, diakses 112 Juni 2022.

Berdasarkan tabel di atas membuktikan bahwa masyarakat ikut berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberian informasi mengenai kinerja pegawai pemerintah. SP4N LAPOR merupakan program nasional. Berdasarkan amanat Pepres No. 76 Tahun 2013 dan Permen PANRB No. 62 Tahun 2018 menetapkan SP4N LAPOR merupakan suatu program nasional yang diberlakukan meliputi baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah diseluruh wilayah negara Indonesia, yang bertujuan agar terciptanya kualitas pelayanan publik dan memberi partisipasi masyarakat menyampaikan pengaduan.¹⁸

Beberapa daerah telah menerapkan SP4N LAPOR di pemerintahannya. Salah satunya adalah Kabupaten Demak dan Kabupaten Kudus. Alasan memilih Kabupaten Demak dan Kabupaten Kudus karena ingin membandingkan pelaksanaan SP4N LAPOR pada kedua Kabupaten tersebut, apakah telah sesuai dengan ketentuan dan telah memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan maksimal ataukah belum Kabupaten Demak akan dibahas terlebih dahulu yaitu berdasarkan landasan hukum dan data-data terkait penerapan SP4N LAPOR.

Dasar berlakunya SP4N LAPOR di Kabupaten Demak yaitu berdasarkan Perpres No. 76 Tahun 2013 dan Permen PANRB No. 62 Tahun 2018, yang kemudian di tindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Kabupaten Demak Nomor 75 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan

¹⁸ Dijen Aptika, “*Penggunaan SP4N LAPOR Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas*”, <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>, diakses pada 19 November 2022.

Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Demak (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Perbup Kabupaten Demak No. 75 Tahun 2020)

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) dan (2) Perbup Kabupaten Demak No. 75 Tahun 2020, bahwa maksud dan tujuan berlakunya pedoman pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak, yaitu sebagai berikut:

- (1) “Pedoman pengelolaan LAPOR Pemerintah Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.”
- (2) “Pedoman pengelolaan pengaduan LAPOR Pemerintah Kabupaten Demak bertujuan untuk:
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
 - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan public yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
 - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat;
 - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.”

Sebelum adanya penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak mendapatkan sejumlah masalah terkait pelayanan publik mulai dari tingginya aduan pelayanan publik, lambatnya respon Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menjawab aduan dan dikarenakan belum adanya sistem layanan yang cepat dan sistematis.¹⁹ Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah laporan

¹⁹ Kominfo Demak, “*Demak Raih 2 Penghargaan Pelayanan Publik*”, <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/demak-raih-2-penghargaan-pelayanan-publik/>, diakses pada 05 Juni 2022.

oleh masyarakat di Kabupaten Demak dan respon penanganan laporan oleh OPD yang lambat, yaitu sebagai berikut:²⁰

Tabel II
Jumlah Laporan masyarakat di Kabupaten Demak pada tahun 2016-2018

No	Tahun	Jumlah Laporan yang masuk	Jumlah Laporan Terselesaikan
1.	2016	103	46
2.	2017	87	28
3	2018	104	55

Tabel III
Jumlah laporan dengan SP4N LAPOR dari tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Laporan yang masuk	Jumlah Laporan Terselesaikan
1.	2019	107	105
2.	2020	212	212
3	2021	278	278

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 jumlah laporan yang masuk sebanyak 103 dan hanya terselesaikan 46 laporan. Pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah laporan yang masuk sebanyak 87 dan laporan yang terselesaikan sebanyak 28. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah laporan yang masuk yaitu sebanyak 104, namun laporan yang

²⁰ Indrijantoro Widodo, "Wawancara Pribadi", Seketaris, 24 Juni 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Demak.

terselesaikan hanyalah 55 laporan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan lambatnya respon OPD dalam menjawab laporan masyarakat. Di sisi lain masyarakat menginginkan pemerintah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas. Namun setelah Pemerintah Kabupaten Demak menerapkan SP4N LAPOR pada tahun 2019, masalah-masalah di atas dapat teratasi. Bahkan pemerintah Kabupaten Demak pada tahun 2020 ditetapkan oleh Menteri PAN RB menjadi yang terbaik dalam penerapan SP4N.²¹

Pada tabel di atas tahun 2019 jumlah laporan yang masuk sebanyak 107 dan yang terselesaikan 105 laporan. Pada tahun 2020 jumlah laporan yang masuk sebanyak 211 laporan dan yang terselesaikan 211 laporan. Pada tahun 2021 jumlah laporan yang masuk sebanyak 278 dan yang terselesaikan 278 laporan. Penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan oleh OPD setelah menggunakan SP4N LAPOR sangat responsif dalam menjawab laporan masyarakat. Hal ini berbeda dengan penyelesaian jumlah laporan oleh OPD sebelum menggunakan SP4N LAPOR yang menunjukkan lambatnya OPD dalam menjawab laporan masyarakat sehingga mengakibatkan penyelesaian laporan yang rendah.

Berlandaskan pada tabel III di atas bahwa pada tahun 2020 dan 2021 jumlah laporan yang masuk dapat diselesaikan semuanya atau 100% laporan terselesaikan, sedangkan pada Tahun 2019 penyelesaian laporan tidak mencapai 100% karena masih ada 2 (dua) laporan yang tidak terselesaikan.

²¹ Kominfo Demak, “*Demak Raih 2 Penghargaan Pelayanan Publik*”, <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/demak-raih-2-penghargaan-pelayanan-publik/>, diakses pada 05 Juni 2022.

Menurut Indrijantoro Widodo menyatakan bahwa di tahun 2019 penyelesaian laporan yang dilakukan oleh OPD tidak bisa optimal karena pertama kali menerapkan SP4N dan masih dalam proses peralihan dari sistem pengaduan manual ke dalam sistem pengaduan digital melalui SP4N. 2 (dua) panegaduan yang tidak selesai tersebut, yaitu kategori aduan tentang infrastruktur.²²

Jenis kategori aduan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Demak yaitu, terdiri sebagai berikut:²³

Tabel IV

Jumlah kategori aduan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Demak melalui SP4N LAPOR pada tahun 2019-2021.

No	Kategori aduan	Jumlah Laporan		
		2019	2020	2021
1	Pengaduan berkadar pengawasan	35	82	127
2	Permintaan informasi	6	40	35
3	Administrasi kependudukan	24	19	21
4.	Bantuan social	2	18	17
5.	Infrastruktur	7	11	15
6.	Ketenagakerjaan	3	4	4
7.	Aspirasi	7	18	21

²² Indrijantoro Widodo, "Wawancara Pribadi", Seketaris, 24 Juni 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Demak.

²³Indrijantoro Widodo, "Wawancara Pribadi", Seketaris, 05 Juli 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Demak.

8.	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	-	6	10
9.	<i>Whistleblowing system</i>	-	1	2
10.	SIM	11	10	11
11	Topik lainnya	15	9	17
Jumlah		107	212	278

Pada tabel IV di atas bahwa kategori pelayanan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Demak pada tahun 2019-2021, terdiri dari pengaduan berkadar pengawasan, permintaan informasi, pelayanan administrasi kependudukan, sim, bantuan sosial, infrastruktur, ketenagakerjaan, aspirasi, pengaduan tidak berkadar pengawasan, *whistleblowing system*. Aduan masyarakat di Kabupaten Demak dapat langsung direspon oleh OPD, karena aduan yang masuk melalui SP4N Lapor dikelola dengan baik, responsif sehingga dapat aduan tersebut dapat ditindak lanjuti dengan cepat, tepat, dan tuntas. Hal tersebut karena SP4N Lapor yang diterapkan oleh Pemkab Demak dilakukan inovasi konetivitas dengan sosial media seperti facebook, twitter, aplikasi di playstore, website <http://hallodemak.go.id>, dan melalui SMS dengan format “HALLO DEMAK” kirim ke nomor 1708, selain itu juga menyediakan aduan tatap muka offline dengan memfasilitas mobil keliling untuk menjemput masyarakat yang melakukan aduan.²⁴ Kekurangan SP4N LAPOR yaitu pada

²⁴ Kominfo Demak, “SP4N LAPOR Demak Terima 212 Aduan Dalam 1,5 Bulan”, <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/sp4n-lapor-terima-aduan-212-dalam-15-bulan/>, diakses pada 05 Juni 2022.

server yang mengalami gangguan seperti trouble, servernya down, dan server overload/penuh, sehingga seringkali berdampak aplikasinya/websitenya tidak bisa diakses oleh masyarakat.²⁵ Pelayanan aduan SP4N LAPOR di Kabupaten Kudus bisa diakses melalui website www.kuduskab.lapor.go.id, atau melalui playstore dengan SP4N LAPOR.²⁶

Selanjutnya akan dibahas mengenai penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Kudus, dan dibandingkan dengan penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak. Terkait dengan pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Kudus dilakukan pada tahun 2020, dan sampai sekarang mengalami kendala atau hambatan dalam penanganan laporan atau aduan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan tabel di bawah ini:²⁷

Tabel V

Jumlah laporan dengan SP4N LAPOR dari tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Laporan yang masuk	Jumlah Laporan Terselesaikan
1.	2020	103	35
2.	2021	86	21

Pada tabel V di atas menunjukkan bahwa tahun 2020 jumlah laporan yang masuk sebanyak 103 dan yang terselesaikan 35 laporan. Pada tahun 2021 jumlah laporan yang masuk sebanyak 86 laporan dan yang terselesaikan 21

²⁵ Indrijantoro Widodo, "Wawancara Pribadi", Sekretaris, 27 September 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Demak.

²⁶ Pemerintah Kabupaten Kudus, "LAPOR", <https://www.kuduskab.go.id>, diakses 19 Oktober 2022.

²⁷ Gatot Prasetyo Utomo, "Wawancara Pribadi", Kepala Bidang Komunikasi Publik, 19 Oktober 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Kudus.

laporan. Menurut Gatot Prasetyo Utomo menyatakan bahwa Penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan oleh OPD setelah menggunakan SP4N LAPOR kurang responsif hal ini dikarenakan masih banyak OPD yang belum terintegasi di dalam SP4N LAPOR Kabupaten Kudus, dan penanganan laporan masih dikelola masing-masing instansi daerah.²⁸

Jenis kategori aduan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Demak yaitu, terdiri sebagai berikut:²⁹

Tabel VI

Jumlah kategori aduan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Kudus melalui SP4N LAPOR pada tahun 2020-2021.

No	Kategori aduan	Jumlah Laporan	
		2020	2021
1	Bantuan social	37	28
2	Infrastruktur	9	14
3	Ketenagakerjaan	4	3
4.	SIM	13	10
5.	Pengaduan berkadar pengawasan	30	19
6.	Ketenagakerjaan	3	4
7.	Topik lainnya	7	8
Jumlah		103	86

²⁸ Gatot Prasetyo Utomo, "Wawancara Pribadi", Kepala Bidang Komunikasi Publik, 19 Oktober 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Kudus.

²⁹ Gatot Prasetyo Utomo, "Wawancara Pribadi", Kepala Bidang Publik, 19 Oktober 2022, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Kudus.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kategori pelayanan yang dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Kudus pada tahun 2020-2021, terdiri dari bantuan sosial, SIM, Pengaduan berkadar pengawasan, Infrastruktur, Ketenagakerjaan, Ketenagakerjaan. Aduan masyarakat di Kabupaten Kudus menggunakan SP4N LAPOR hanya dapat diakses melalui website www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-kudus.³⁰

Berdasarkan uraian di atas pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Demak berbanding terbalik dengan di Kabupaten Kudus yang masih banyak belum bisa optimal dikarenakan kurang responsif, dan masih banyak OPD yang belum terintegasi dengan SP4N LAPOR. Hal tersebut membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Kudus Dan Kabupaten Demak”

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah perbandingan pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor) di Kabupaten Kudus dengan di Kabupaten Demak?
2. Bagaimanakah upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan layanan aspirasi

³⁰ Pemerintah Kabupaten Kudus, “LAPOR”, <https://www.kuduskab.go.id>, diakses 19 Oktober 2022.

serta pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak?

C. Tujuan Penelitian

1. Memahami dan menganalisis perbandingan pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor) di Kabupaten Kudus dengan di Kabupaten Demak.
2. Memahami dan menganalisis upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan layanan aspirasi serta pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah, bahwa hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang pelaksanaan program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dalam upaya mewujudkan tertib administrasi pertanahan di kantor badan pertanahan nasional Kabupaten Jepara.

2. Kegunaan praktis

- a. Untuk menambah wawasan masyarakat;
- b. Untuk menambah wawasan bagi penyelenggara pelayanan publik;
- c. Untuk menambah wawasan bagi pemerintah, Notaris dan/atau PPAT.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang saling berkaitan. Berikut diuraikan secara singkat mengenai sistematika penulisan skripsi yang berjudul “pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan layanan aspirasi serta pengaduan online rakyat di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak “, dari Bab I sampai Bab V, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini diuraikan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJUAN PUSTAKA, pada bab ini akan dijelaskan mengenai kajian teoritis yang berhubungan dengan skripsi ini dan menjadi acuan dalam pembahasan terhadap permasalahan yang telah dirumuskan, terdiri dari: *Good Governance*, Keterbukaan Informasi Publik, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi Serta Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-Lapor), Pelayanan Publik.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini menjelaskan terkait Metode Pendekatan, Spesifikasi Penelitian, Metode Penentuan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengolahan dan Penyajian Data, serta Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, yaitu meliputi, perbandingan pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dan Layanan Aspirasi

Serta Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor) di Kabupaten Kudus dengan di Kabupaten Demak, dan upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan layanan aspirasi serta pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Kudus dan Kabupaten Demak

BAB V PENUTUP, pada bab ini memuat kesimpulan dari jawaban perumusan masalah dalam skripsi ini dan saran yang diberikan penulis dalam mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.