

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN  
PENGADUAN SP4N-LAPOR! DI DINAS BINA  
MARGA DAN BINA KONSTRUKSI PROVINSI  
SULAWESI SELATAN**

**ANDI WULANDARI NUR CAHYANI**

**E011201007**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**  
**2024**



## ABSTRAK

**Andi Wulandari Nur Cahyani (E011201007) dengan judul skripsi “Efektivitas Penanganan laporan Pengaduan SP4N-Lapor! Di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan” : 130 Halaman + 7 Gambar + 3 Tabel + Lampiran, Dibimbing oleh Amril Hans.**

Seiring dengan berkembangnya system informasi dan komunikasi serta kecanggihan teknologi seringkali menjadi pisau bermata dua untuk system pengelolaan pengaduan pelayanan publik itu sendiri. Oleh karena itu, pemerintah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai wujud pelayanan 1 (satu) pintu yang terintegrasi dengan mendorong “*No Wrong Door Policy*” yang juga ditetapkan sebagai aplikasi nasional Dimana semua instansi harus menggunakan, termasuk Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai Tingkat keefektifan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan pengaduan yang ada di SP4N-Lapor!. Adapun teori yang digunakan adalah teori efektivitas Martani yang mengukur efektivitas menggunakan 3 (tiga) pendekatan. Yakni pendekatan sumber, proses dan sasaran. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan laporan pengaduan SP4N-Lapor! Di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan masih kurang efektif. Hal ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang merasa bahwa alokasi sumber daya kurang memadai, koordinasi dengan unit kerja memiliki hambatan, dan adanya komentar negatif dari pengguna yang merasa kurang puas dengan kecepatan dalam menindaklanjuti laporan pengaduan.

**Kata Kunci : Efektivitas, SP4N-Lapor!, Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan.**



## ABSTRACT

**Andi Wulandari Nur Cahyani (E011201007) with the thesis entitled "Effectiveness of Handling SP4N-Lapor! Complaint Reports At the Department of Highways and Construction Development of South Sulawesi Province": 130 Pages + 7 Figures + 3 Tables + Appendices, Supervised by Amril Hans.**

As information and communication systems develop and technological sophistication often become a double-edged sword for the public service complaint management system itself. Therefore, the government established the Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) as a form of integrated one-door service by promoting the "No Wrong Door Policy," which is also designated as a national application where all agencies must use it, including the Department of Highways and Construction Development of South Sulawesi Province.

This research aims to evaluate the level of effectiveness of the Department of Highways and Construction Development of South Sulawesi Province in handling complaint reports in SP4N-Lapor!. The theory used Martani's effectiveness theory, which measures effectiveness using three approaches: resource approach, process approach, and goals approach. The method employed in this research is a descriptive qualitative method obtained from interviews and observations.

The results of this study indicate that the handling of SP4N-Lapor! complaint reports at the Department of Highways and Construction Development of South Sulawesi Province is still less effective. This is attributed to many employees feeling that resource allocation is inadequate, coordination with work units is hindered, and there are negative comments from users who are dissatisfied with the speed of following up on complaint reports.

**Keywords: Effectiveness, SP4N-Lapor!, Department of Highways and Construction Development of South Sulawesi Province.**



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Andi Wulandari Nur cahyani

NIM : E011201007

Program Studi : Administrasi Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N-Lapor! Di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 14 Mei 2024

Yang menyatakan,



**ANDI WULANDARI NUR CAHYANI**

**E011201007**

iv



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Andi Wulandari Nur Cahyani  
NIM : E011201007  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N-LAPORI Di Dinas  
Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan

Telah diperiksa oleh Pembimbing Tugas Akhir dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi.

Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Hasanuddin.

Makassar, 22 April 2024

Menyetujui:  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Dr. Amril Haps, S.AP., MPA  
NIP 19820706 202204 3 001

Mengetahui:  
Ketua Program Administrasi Publik

  
Prof. Dr. Alw, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! DI  
DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI PROVINSI SULAWESI  
SELATAN**

**ANDI WULANDARI NUR CAHYANI  
E011201007**

Skripsi

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal Mei  
2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan  
pada

Program Studi Administrasi Publik  
Departemen Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Makassar

Mengesahkan  
Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

  
Dr. Amril Hani, S.AP., MPA  
NIP. 198207062022043001



iii



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Alhamdulillah Rabbil'alamin.. puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan Rahmat, karunia dan hidayah-Nya serta kemudahan yang tak terhingga yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N-Lapor! di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin. Tak lupa juga shalawat serta salam yang senantiasa tecurah kepada junjungan besar Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wasallam, yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Semoga limpahan rahmat dan berkah-Nya senantiasa menyertai kita dalam setiap langkah kehidupan.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kendala dan hambatan yang dialami oleh penulis, tetapi berkat Rahmat Allah SWT dan dukungan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak, terutama dari keluarga, teman-teman dan Dosen pembimbing, sehingga kendala dan Hambatan yang dihadapi oleh penulis saat menyusun skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Suka maupun duka yang penulis rasakan saat Menyusun skripsi ini tidak akan melunturkan tekad dan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala Upaya dan dedikasi yang tecurah serta kesabaran yang tidak ada batasan.



alam proses penyusunan skripsi ini, tentunya tidak luput dari bantuan dan dukungan luar biasa baik secara langsung maupun tidak langsung

dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan, rasa Syukur dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dua insan paling mulia dan yang paling dicintai oleh penulis di dunia ini, cinta pertama penulis, Ayahanda H. Andi Muqhtadir, S.E dan pintu surga penulis, Ibunda Sri Rahayu, S.E. dengan tulus serta rasa Syukur penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga atas segala dukungan, cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini kepada penulis. Setiap langkah sukses dan kemudahan yang penulis dapatkan tak lepas dari doa dan dukungan yang tak henti-hentinya dari mereka. Terima kasih karena sudah berusaha dan bekerja keras untuk membiayai segala kebutuhan dan keperluan penulis sehingga dapat merasakan bangku perkuliahan hingga sarjana.
2. Adik tercinta, Andi Muhammad Fadhil yang selalu memberikan bantuan baik secara materi maupun non-materi kepada penulis selama perkuliahan
3. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
4. Dr. Phil. Sukri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para wakil, staf dan jajarannya.
5. Prof. Dr. Alwi, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
6. Dr. Suryadi Lambali, MA. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Amril Hans, S.AP., MPA Selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan waktu, pikiran dan tenaganya untuk bimbingan, arahan, saran dan nasehat selama proses penulisan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan ilmu





yang telah Bapak berikan menjadi ladang pahala dan bermanfaat bagi penulis serta banyak orang

7. Prof. Dr. Hamsinah, M.Si. dan Drs. Lutfi Atmansyah, M.Si Selaku penguji dalam siding skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini
8. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin, terima kasih atas segala ilmu dan pembelajaran yang telah diberikan selama perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi penulis dan banyak orang.
9. Seluruh staff Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin atas bimbingan, ilmu dan bantuan administratifnya selama perkuliahan.
10. Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan, terkhusus Bapak Janwar S.Kom beserta jajarannya. Terima kasih telah memberikan izin dan banyak membantu penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Nurul Auliyaa Bahri (Burasu), sumber inspirasi, sahabat, teman curhat, teman duduk dan kekuatan bagi penulis yang selalu setia mendampingi, menjadi garda terdepan, dan banyak membantu penulis Ketika mengalami kesulitan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah kebersamai penulis dari Sekolah Menengah Atas (SMA) dan semoga sampai selama-lamanya.
12. Seera Dwi Putri Banni, independent woman yang telah kebersamai penulis dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan semoga sampai selama-lamanya. Terima kasih sudah berperan dengan sangat baik sebagai teman duduk, teman curhat, teman makan, teman keluyuran, teman



menangis, teman *nge-date*, dan lain sebagainya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

13. Ade Irma, teman seperjuangan yang selalu kebersamai penulis selama perkuliahan, seminar proposal, seminar hasil, hingga wisuda. Terima kasih karena sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjalanan. Wanda, Ayu, Prily, dan Anas yang selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih telah kebersamai penulis dengan memberikan doa, dukungan dan bantuan selama perkuliahan
15. Anak-anak N.B. Hanif, Kiki, Ucil, Dila, dan Banni yang telah menemani penulis dari bocah sampai saat ini. Terima kasih atas segala doa, dukungan dan semangat untuk penulis
16. Teman-teman sefrekuensi. Dedy, Aqilah, Dea, Wanda, Tiwi, Burasa, dan Tri. Terima kasih atas segala canda tawa yang telah diberikan kepada penulis, memberikan dukungan dan doa kepada penulis ketika kesusahan. Semoga bisa mencapai Impiannya masing-masing
17. Teman-teman yang sangat cantik dan kuat, Dils dan Anha. Terima kasih telah menemani penulis dari SD dan tidak pernah berubah hingga saat ini. Terima kasih sudah banyak membantu, mendukung dan menemani penulis disaat sedang berada dalam kesusahan
18. Sepupu-sepupu yang menggemaskan. Ling-ling, Aurel dan Lisa yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan membantu penulis di setiap harinya. Terima kasih telah menjadi telinga yang selalu mendengarkan curhatan penulis selama ini.



19. Teman-teman KKNT BPJS Ketenagakerjaan Makassar Gelombang 110 Kecamatan Ujung Pandang. Hana, Thania, Marco, Fadhel, Leony, Rifdah, dan Elisabet yang berjuang Bersama penulis melewati salah satu fase dan syarat kelulusan. Semoga sukses selalu
20. Teman-teman PENA 2020 yang menemani penulis dengan suka maupun duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga bisa mencapai keinginannya semuanya
21. Terakhir, terima kasih yang sebesar-sebesaranya untuk diri sendiri karena sudah bertahan dan kuat hingga saat ini. Terima kasih tetap tegar dan kuat dimasa-masa sulit yang tidak datang hanya sekali. Terima kasih untuk tidak menyerah atas setiap permasalahan yang ada dan terus berusaha serta tumbuh menjadi pribadi yang jauh lebih baik dari hari ke hari. Terima kasih sudah memaafkan dan melampungkan dada untuk hal-hal yang menyakiti agar tidak berdampak pada setiap perjalanan perkuliahan dan pendidikan-pendidikan selanjutnya.

Akhir kata, dengan penuh harap dan keyakinan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, inspirasi dan pengetahuan bagi banyak orang. Mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Makassar, 1 Mei 2024

Andi Wulandari Nur Cahyani



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian .....	8
I.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
II.1 Konsep Administrasi Publik .....	11
II.1.1 Pengertian Administrasi Publik .....	11
II.2 Konsep Pelayanan Publik .....	16
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
II.3 Konsep Manajemen Publik .....	19
II.3.1 Pengertian Manajemen Publik .....	19
II.4 Konsep Efektivitas .....	22
II.4.1 Pengertian Efektivitas .....	22
II.5 Konsep Manajemen Pengaduan .....	25
II.6 Konsep Monitoring .....	28
II.6.1 Pengertian Monitoring .....	28
II.7 Konsep Evaluasi .....	29
II.7.1 Pengertian Evaluasi .....	29
II.8 Konsep E-Government .....	30
II.9 SP4N-LAPOR! .....	32
II.10 Kerangka Berfikir .....	40
<b>BAB III</b> .....	<b>44</b>
<b>: PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
dekatan Penelitian .....	44
asi Penelitian .....	44
us Penelitian .....	45



III.4	Jenis dan Sumber Data .....	47
III.5	Teknik Pengumpulan Data .....	48
III.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>53</b>
<b>GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>53</b>
IV.1	GAMBARAN UMUM .....	53
IV.1.1	SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	53
IV.1.2	Visi dan Misi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	55
IV.3	Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan.....	55
IV.3	HASIL PENELITIAN .....	65
IV.3.1	Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N-Lapor! di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	66
Tabel IV.1 Rekapitulasi Data Laporan Pengaduan SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....		78
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>100</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>100</b>
V.1	Kesimpulan.....	100
V.1	Saran.....	102
<b>Lampiran</b>	<b>.....</b>	<b>106</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Laporan SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan.....	8
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel IV. 1 Rekapitulasi Data Laporan Pengaduan SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman .....	52
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	64
Gambar IV.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) SP4N-Lapor!.....	75
Gambar IV.3 Laporan yang terus berulang terkait Jalan Poros Pinrang-Sidenreng Rappang dari tahun 2020-2023 .....	80
Gambar IV.4 Survei Layanan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	93
Gambar IV.5 Nilai Survei Kepuasan masyarakat Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	95
Gambar IV.6 Penilaian pengguna SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan .....	97



# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Membentuk pemerintahan yang transparansi, akuntabilitas, dan juga partisipasi public diperlukan adanya proses, struktur dan fungsi yang terlibat dalam system pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah. Administrasi public yang efektif berarti dapat mengelola sumber daya yang ada lalu menciptakan output-output layanan public yang berkualitas. Oleh karena itu, efektivitas dalam administrasi publik dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan, mengatasi segala masalah, tantangan, dan perubahan yang terjadi, dan tentunya menciptakan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi segala kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atau masyarakat baik itu dalam bentuk barang, jasa, ataupun pelayanan administratif. Kegiatan pelayanan publik ini dilakukan oleh pemerintah beserta para aparatur nya sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah itu sendiri kepada stakeholder. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan pada stakeholder yang membutuhkan pelayanan. karena pelayanan publik ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada stakeholder, maka diperlukannya berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri sehingga tidak hanya

kan kemudahan bagi para aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan tetapi juga pelaksanaan dari pelayanan publik itu sendiri dapat





memberikan tingkat kepuasan kepada stakeholder yang membutuhkan layanan tersebut.

Masyarakat memiliki permasalahan dan kebutuhan yang berbeda beda yang di mana kebutuhan masyarakat akan terus bertambah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari stakeholder atau masyarakat Yang disampaikan baik secara langsung Melalui pimpinan unit layanan maupun tidak langsung Yang disampaikan di berbagai media massa. namun, hingga saat ini Tidak sedikit stakeholder yang masih belum merasakan pelayanan yang baik seperti yang diharapkan sehingga tingkat kepuasan stakeholder dari suatu pelayanan publik masih kurang.

Tujuan dari terciptanya pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah beserta para aparatur nya adalah untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Karena pada dasarnya suatu pemerintahan yang baik Adalah pemerintahan yang menciptakan suatu layanan yang efektif, efisien dan akuntabel untuk masyarakat. selain dengan memperhatikan budaya pelayanan prima dengan peningkatan kualitas dan ke profesionalan aparatur pemerintah, dan menciptakan kebijakan kebijakan yang mendukung standar pelayanan publik berkualitas, pemerintah juga perlu meningkatkan fasilitas penunjang sehingga dapat membantu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih untuk membuat inovasi inovasi yang bermanfaat bagi stakeholder.



adanya perkembangan yang pesat dari teknologi informasi pada awal 2000-an, pemerintah terus berupaya untuk terus melakukan perbaikan

elayanan public untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan public. Selain itu, pemerintah juga membutuhkan adanya system pengaduan yang efektif yang diharapkan mampu menampung aspirasi, keluhan, atau pengaduan Masyarakat yang seringkali mengalami permasalahan pelayanan public atau ketidakpuasan Masyarakat. Kebutuhan akan adanya system pengaduan yang efektif ini tidak hanya untuk memberikan kemudahan aparatur pemerintah dalam manajemen dan mengatasi keluhan-keluhan Masyarakat dengan efektif dan efisien, namun juga menjadi fasilitas Masyarakat untuk masalah, aspirasi, keluhan dan aduan tersebut. Hadirnya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia pada tanggal 8 Januari 2010 merupakan salah satu langkah pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Aplikasi SP4N-LAPOR! Adalah aplikasi berbasis online yang dapat juga diakses melalui website dan media sosial yang memberikan ruang partisipasi kepada seluruh masyarakat untuk mengajukan pengaduan mengenai permasalahan pelayanan publik. Aplikasi SP4N-Lapor ini menjadi wadah bagi stakeholder atau masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan menyampaikan semua aspirasi Yang di mana hal tersebut terintegrasi secara nasional.SP4N-LAPOR! dirancang dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan public dengan meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan Masyarakat. aplikasi SP4N-LAPOR! Dikelolah oleh kementerian Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Kementerian PANRB), man Republik Indonesia, serta Kantor Staf Presiden Yang kemudian n sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional



berdasarkan peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 dan peraturan menteri Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 3 tahun 2015. Sampai saat ini, SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di Indonesia. di dalam sistem aplikasi LAPOR! ini Stakeholder dapat memantau dan mengamati perkembangan proses pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan, disposisi pengaduan, dan tahapannya dalam menindak lanjuti pengaduan.

Beberapa keunggulan dari SP4N-LAPOR!, yakni adalah prinsip 'No wrong door policy" yang dimana untuk mendorong prinsip "tidak ada pintu pengaduan yang salah" karena tidak ada kata penolakan terhadap pengaduan dengan alasan salah Instansi, karena pada SP4N-LAPOR sistem saling terhubung dan saling terintegrasi sehingga pengaduan dapat diterima dan juga disalurkan kepada Instansi yang berwenang menyelesaikan permasalahan. selain itu penetapan sebagai aplikasi umum tempat yang lapor telah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan oleh karena itu seluruh penyelenggara pegen publik di Indonesia wajib dan juga mengelola pengaturan pegen publik melalui SP4N-LAPOR!. termasuk Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai aplikasi nasional berdasarkan peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013. Untuk melayani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, dinas Bina Marga dan Bina konstruksi provinsi Sulawesi Selatan juga menjadi

u OPD yang diharuskan untuk menggunakan sistem ini. Di mana dengan SP4N-LAPOR! ini Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi



Sulawesi Selatan dapat menangani laporan pengaduan Masyarakat dengan mengelola pengaduan secara sederhana cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi.

Dalam hal pengelolaan SP4N-LAPOR! di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) turut bertanggung jawab dalam mengelola informasi dan dokumentasi untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas public sesuai dengan Undang- undang keterbukaan informasi public. PPID juga memiliki kewenangan dalam pengelolaan informasi yang berkaitan dengan laporan pengaduan pelayanan publik yang masuk di terima oleh Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan melalui SP4N-LAPOR! termasuk dalam hal memberikan respon atau tanggapan terhadap pengaduan yang masuk. Serta memiliki tanggung jawab untuk mengelola status di system SP4N-LAPOR! terkait tindak lanjut laporan Masyarakat.

Tim PPID yang ditugaskan khusus dalam menangani SP4N-LAPOR di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi ini diberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan respon terhadap aspirasi, laporan, dan aduan Masyarakat di SP4N-LAPOR!, yaitu paling lambat dalam 5 hari pengelola harus merespon laporan baik itu berupa tindak lanjut, respon awal, ataupun disposisi (jika laporan yang masuk, diluar kewenangan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan). Jika pengelola belum merespon laporan hingga batas waktu yang sudah ditentukan, maka akan mendapat teguran dari Kemenpan RB.

Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan merupakan  
u unit kerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Provinsi  
Selatan. Dimana pada Dinas PUTR ini terdapat beberapa unit kerja



selain Bidang Bina Marga dan Bina Konstruksi yakni, Bidang Sumber Daya Air, Bidang Cipta Karya Bidang Tata Ruang dan Bidang Bina Teknik dan Perencanaan. Oleh karena itu, Pengelola SP4N-LAPOR! ini dituntut untuk mengetahui dasar-dasar tupoksi setiap bidang yang ada di Dinas PUTR. Karena laporan atau pengaduan yang ditangani oleh pengelola SP4N-LAPOR! Bidang Bina Marga dan Bina Konstruksi tidak hanya permasalahan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya, seperti kerusakan jalan, kebutuhan perbaikan jalan, jembatan dan lain sebagainya. Melainkan juga dapat menerima laporan-laporan dan pengaduan Masyarakat terkait permasalahan yang menjadi tugas bidang-bidang lainnya, seperti pengaduan terkait perizinan Pembangunan yang menjadi kewenangan Bidang Tata Ruang, pengaduan terkait irigasi dan drainase yang menjadi kewenangan bidang Sumber Daya Air, dan permasalahan-permasalahan lainnya selain dari kewenangan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, menurut pegawai PPID yang juga menjadi pengelola SP4N-LAPOR! di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan, mengalami beberapa kendala internal selama mengelola sistem SP4N-LAPOR! ini, diantaranya adalah kurangnya fasilitas (sarana dan prasarana) pendukung untuk menunjang kelancaran kinerja dari SP4N-LAPOR! ini. Dalam hal ini, pengelola perlu ter-Mobile kapan saja dengan masalah-masalah pengaduan karena adanya tuntutan batas waktu respon. Selain itu, pengelola juga mengalami kendala dengan fasilitas yang digunakan untuk turun melihat langsung ke lokasi laporan agar laporan bisa dipastikan benar-benar dan tidak menerima mentah-mentah laporan yang diterima di sistem SP4N-LAPOR!. Kendala yang kedua adalah, susahnya pengelola mendapatkan informasi yang diperlukan ke bidang-bidang lain dikarenakan banyak bidang yang



sibuk dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, serta menganggap bahwa SP4N-LAPOR! ini bukan sesuatu yang penting. Oleh sebab itu, pengelola SP4N-LAPOR di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi ini sempat mendapatkan teguran dari Kemenpan RB. Serta kendala yang ketiga adalah kurangnya Masyarakat yang mengetahui keberadaan SP4N-LAPOR! ini sehingga mengalami penurunan jumlah laporan yang masuk di SP4N-LAPOR! dan banyak Masyarakat yang merasa mudah jika berkeluh kesah di komentar sosial media, sedangkan menurut Kemenpan RB, laporan pengaduan Masyarakat harus resmi dan terpusat.

Sejalan dengan hal tersebut, beberapa sumber menyebutkan bahwa Masyarakat kurang mengetahui keberadaan system SP4N-LAPOR karena kurangnya sosialisasi untuk pemahaman Masyarakat terhadap SP4N-LAPOR sehingga hal ini sangat berdampak pada pengaruh penggunaannya. Tidak hanya pada pengelolaan SP4N-LAPOR di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan, beberapa daerah juga terkendala dengan factor internal dan factor eksternal seperti kurangnya infrastruktur, sumber daya manusia, dan responsivitas yang dinilai lamban. Tentu dalam hal ini sangat mempengaruhi efektivitas penggunaan SP4N-LAPOR! Sebagai pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini juga dibuktikan dengan bagaimana pemerintah Kota Makassar masih berupaya untuk meningkatkan penggunaan SP4N-LAPOR! Sebagai kanal pengaduan yang terstruktur dan terpusat serta memberikan memberikan pemahaman Masyarakat terhadap SP4N-LAPOR!.



**Tabel I. 1 Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan**

NO.	TAHUN	JUMLAH LAPORAN
1.	2020	2 Laporan
2.	2021	8 Laporan
3.	2022	7 Laporan
4.	2023	4 Laporan (18 Juli)

**(Sumber : SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Prov. Sulsel 2024)**

Berikut merupakan data jumlah laporan di website ataupun aplikasi SP4N-LAPOR Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan, dimana terjadi penurunan laporan dari tahun 2022-2023 yang terhitung sampai tanggal 18 Juli 2023. Pada laporan tersebut Sebagian besar laporan ditutup oleh system karena pelapor tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu 10 hari kerja setelah laporan ditindaklanjuti. Hanya beberapa laporan yang terselesaikan karena sudah ditindaklanjuti.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N-LAPOR! di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N-LAPOR! di

ia Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan



#### I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan teori mengenai efektivitas penanganan laporan pengaduan SP4N-LAPOR!. selain itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan atau acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan dapat memperluas pemahaman dan Wawasan dengan konsep konsep ataupun obyek penelitian yang sejenis.

##### 2. Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti dalam memperoleh pemahaman dan Wawasan Yang lebih luas mengenai konsep dan praktik terkait efektivitas penanganan laporan pengaduan SP4N-LAPOR!
- Bagi pihak Instansi, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas penanganan laporan pengaduan di SP4N-LAPOR!. hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan atau acuan bagi pihak terkait dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur yang lebih efektif dalam menangani laporan pengaduan.



Bagi Universitas, penelitian yang bermanfaat dalam bidang administrasi publik yang dapat meningkatkan reputasi universitas dalam hal



penelitian yang relevan dan kontribusi pada pemecahan masalah nyata di masyarakat.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### II.1 Konsep Administrasi Publik

Administrasi public yang pada dasarnya suatu pengelolaan organisasi public melibatkan beberapa proses untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat seperti, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Untuk mencapai efektivitas kinerja organisasi itu sendiri diukur dari bagaimana pemerintah mengelola sumber daya, kualitas pelayanan dan dampak yang diberikan kepada masyarakat.

#### II.1.1 Pengertian Administrasi Publik

Pada dasarnya, Administrasi publik terdiri dari kata administrasi dan publik. Di mana dalam kamus besar bahasa Indonesia atau KBBI, administrasi merupakan usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Silalahi (dalam Zulkifli, 2014:11) bahwa administrasi merupakan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan publik menurut kamus besar bahasa Indonesia atau KBBI merupakan orang banyak (umum) dan berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat. maka, administrasi publik merupakan suatu ilmu Yang mempelajari tentang bagaimana



dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola atau memenej keputusan keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Keban (2008:4) administrasi publik merupakan istilah yang menunjukkan bagaimana pemerintah mempunyai peran sebagai agen tunggal yang mempunyai kuasa dan sebagai regulator Yang mempunyai kewenangan untuk selalu aktif dan berinisiatif dalam mengatur dan mengambil langkah dan Prakarsa, mengambil keputusan untuk sesuatu yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithurg dalam Wirman Syafri (2012: 23) pengertian administrasi publik merupakan suatu aktivitas aktivitas yang dilakukan oleh cabang eksekutif pemerintahan tingkat negara, negara bagian dan daerah, aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dinas dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus.

Kemudian pengertian administrasi publik menurut Paul C. Bartholomew dalam Wirman Syafri (2012:23-24) berpendapat bahwa administrasi jika dilihat dari pengertian ilmu politik mempunyai dua arti. Di mana untuk arti yang luas, administrasi publik merupakan pekerjaan pekerjaan yang terliput di dalam suatu kerangka yang di mana penanganan nya sudah tersistematis terhadap suatu masalah di pemerintahan. sedangkan dalam arti sempit, administrasi publik

an kegiatan yang dilakukan oleh cabang administrasi saja yakni kegiatan <sekutif atau kepala negara dan para pejabat pemerintah yang disebut



sebagai administrator. sedangkan jika dilihat dari proses penyelenggaraannya, administrasi publik termasuk dalam penyelenggaraan kehendak publik atau public will . Sebagaimana yang dinyatakan dalam hukum, dengan kata lain pengkoordinasian usaha bersama untuk mengimplementasikan kebijakan umum. Lebih tegas dapat dikemukakan bahwa administrasi berhubungan dengan cara unit Perumus kebijakan dari keseluruhan pemerintahan pemilih, legislatif atau eksekutif.

Selanjutnya, Nicholas Henry dalam Mulyadi (2016:34) berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kan kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik juga berusaha melembaga kan praktik praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas dan efisiensi.

Sedangkan, menurut Filex A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (dalam Pasolong, 2010:8) berpendapat bahwa administrasi publik adalah sebagai berikut :

- Sebuah kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah
- Berhubungan dengan tiga cabang pemerintahan yakni eksekutif, legislatif dan serta hubungan diantara mereka
- Berperan penting dalam proses permusuhan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian proses politik
- Berkaitan erat dengan kelompok kelompok swasta ataupun perorangan dalam  
ukan pelayanan yang berfokus pada masyarakat



- Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Adapun Peran Administrasi Publik dalam Masyarakat sebagai berikut :

- Administrasi publik dapat menjamin adanya distribusi pendapatan nasional yang Merata untuk kelompok kelompok masyarakat miskin secara adil
- Adanya administrasi publik juga dapat melindungi hak hak masyarakat atas Pemilikan kekayaan, dan memberikan jaminan atas kebebasan masyarakat dalam melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.

Kemudian prinsip prinsip umum dari administrasi dalam ilmu administrasi yang dikemukakan oleh Henry Fayol (dalam Zulkifli, 2005 : 71) terdapat 14 Prinsip umum, yaitu :

1. Pembagian Kerja
2. Pendelegasian dan wewenang
3. Disiplin
4. Kesatuan Pemerintah
5. Kesatuan arah dan Tujuan
6. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi
7. Pengupahan atau Penggajian
8. Sentralisasi
9. Skala Hierarki



ertib

n

12. Stabilitas jabatan
13. Prakarsa atau inisiatif
14. Solidarita sekelompok kerja

Prinsip-prinsip lain dari Administrasi Publik yang lebih umum menurut Herbert Simon dalam Pasolong (2010:14) ada 4 prinsip administrasi, yaitu :

- a. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok
- b. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan adanya anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
- c. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan cara membatasi carak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil
- d. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, lengganan dan tempat.

Kemudian, untuk unsur unsur administrasi itu sendiri dikemukakan oleh Warman (2012:11) yang memiliki 8 bagian yaitu :

1. Organisasi
2. Manajemen
3. Komunikasi
4. Kepegawaian
5. Keuangan



kalan  
saha

## 8. Hubungan Masyarakat

Sementara itu, Orientasi administrasi publik menurut Thoha (dalam Pasolong, 2007:53) adalah dengan berorientasi pada kepentingan publik seperti diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan hanya untuk rakyat dengan alasan bahwa teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik terutama untuk masyarakat.

### II.2 Konsep Pelayanan Publik

Efektivitas suatu organisasi salah satunya dapat dicapai dengan pelayanan public yang efektif. Dimana pelayanan public yang efektif sangat berdampak dengan kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat kepada pemerintah beserta dengan aparaturnya. Pada dasarnya pelayanan public yang efektif adalah pelayanan yang bisa memberikan pelayanan secara maksimal dengan adil dan tanpa diskriminasi atau membeda-bedakan pelanggan.

#### II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Untuk pelayanan sendiri mempunyai pengertian menurut Sampara Lukman Yang dikutip oleh Sinambela (2014:5) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kemudian, dalam pengertian lain, Moenir (2015:27) menjelaskan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses.

Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, seluruh organisasi masyarakat.



Definisi pelayanan publik atau pelayanan umum berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 yaitu adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan Usaha milik negara atau badan Usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Sedangkan di dalam bab 1 pasal 1 ayat 1 undang undang nomor 25 tahun 2019, pelayanan publik Yang dimaksud 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 atau pelayanan umum menurut Ratminto dan Antik Septi Winarsih (2007:4-5) dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan Usaha milik negara atau badan Usaha milik daerah, dan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Sedangkan, pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011:12) adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.



ut AG. Subarsono Yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141)  
n publik di definisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh



birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Selanjutnya pengertian lain menurut Mahmudi (2007:128) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) merupakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) pengertian pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Selanjutnya, pelayanan publik menurut peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 Bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik



berapa pengertian pelayanan publik di atas dapat ditarik kesimpulan pelayanan publik adalah segala rangkaian kegiatan yang disediakan atau

diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun lembaga non pemerintah. pelayanan publik dilengkapi dengan segala sarana dan prasarana serta prosedur yang telah ditetapkan guna untuk memberikan pelayanan yang ditujukan sebagai pengembangan diri dan Pengabdian kepada masyarakat.

### **II.3 Konsep Manajemen Publik**

Efektivitas merupakan turunan dari manajemen public dalam melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Oleh karena itu, peran manajemen public sangat penting dalam memastikan efektivitas suatu program atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

#### **II.3.1 Pengertian Manajemen Publik**

Manajemen publik mempunyai arti suatu manajemen pemerintah yang secara umum untuk memenuhi kebutuhan publik menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. manajemen publik sangat penting di dalam sebuah penyelenggaraan organisasi karena dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, menunjang pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, membantu organisasi dalam mengelola sumber daya yang baik serta membuat inovasi dan perubahan dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, manajemen publik sangat dibutuhkan baik pada organisasi sektor swasta maupun dalam sektor publik. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) manajemen publik dapat diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya baik ataupun mesin guna untuk mencapai tujuan organisasi.



Menurut Ott, Hyde dan Shafritz (dalam manajemen sektor publik 1990:7) Mengemukakan bahwa manajemen publik adalah upaya untuk memfokuskan pada bagaimana organisasi publik mengimplementasikan kebijakan publik yang telah disepakati Bersama.

Menurut Nor Ghofur (Dalam Manajemen Sektor Publik 2014:7) mendefinisikan bahwa manajemen public merupakan manajemen yang berada dalam lingkup pemerintahan yang termasuk juga dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan terhadap pelayanan kepada Masyarakat.

Selanjutnya, Samuel E Overman (Dalam Keban ; 2008) mendefinisikan manajemen public adalah suatu studi interdisipliner dari aspek aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi, dengan sumberdaya manusia (SDM), keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain.

Menurut G.R Terry dan L.W. Rue Ada lima fungsi utama manajemen yang perlu untuk dipahami, yaitu:

1. Planning, Yang berarti menetapkan terdahulu tujuan tujuan yang ingin dicapai untuk suatu masa yang akan datang. Termasuk menetapkan apa saja yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tujuan tersebut.
2. Organizing, Organising dalam fungsi utama manajemen berarti membuat pengelompokan untuk menentukan apa saja kegiatan kegiatan penting beserta menetapkan siapa saja yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan kegiatan



3. Staffing, berarti menetapkan apa saja keperluan keperluan untuk sumber daya manusia, pengarahan, Penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja
4. Motivating, Yang berarti memberikan Arahan atau motivasi terhadap manusia yang menjadi pengelola kegiatan kearah tujuan tujuan
5. Controlling, meninjau atau mengukur selama pelaksanaan untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut mengarah pada tujuan tujuan yang telah ditentukan. jika terdapat penyimpangan atau kesalahan maka perlu melakukan tindakan korektif.

Adapun prinsip prinsip manajemen publik pada umumnya yang terdiri dari perencanaan, Pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi yang dikembangkan dan diterapkan dalam praktik manajemen publik seiring dengan perkembangan disiplin ilmu. yaitu :

- a. Perencanaan : yaitu prinsip yang berkaitan dengan adanya merencanakan tujuan, sasaran dan strategi agar dapat menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Dalam perencanaan ini administrator harus mengambil langkah langkah yang jelas terkait dengan apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Dalam prinsip ini juga diperlukan adanya sumber daya Dan alokasi waktu yang tepat. selain itu di dalam perencanaan ini harus menggunakan pemikiran jangka panjang agar dapat fleksibel dalam menghadapi perubahan
- b. Pengorganisasian : dalam prinsip Pengorganisasian ini di mana diperlukan adanya pengaturan dan pengelompokan sumberdaya serta melakukan pembagian tugas dan tanggung untuk seluruh anggota organisasi baik secara



u ataupun tim tergantung dari ke ahlian masing masing anggota atau tim. hal ini juga diperlukannya koordinasi antar bagian bagian organisasi juga struktur organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien

- c. Pengawasan : dalam pengawasan terdapat prinsip paman tahu one atas kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi. Pengawasan ini dilakukan agar memastikan bahwa kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tidak hanya memantau kinerja organisasi, dalam prinsip pengawasan ini kinerja individu juga harus di pantau agar dapat memberikan umpan balik dan mengambil tindakan perbaikan jika terdapat suatu kesalahan yang menyimpang dari tujuan awal.
- d. Evaluasi : prinsip evaluasi dalam manajemen merupakan salah satu prinsip yang penting untuk membandingkan antara hasil pengerjaan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam prinsip evaluasi ini diperlukannya pengumpulan data yang akurat, analisis yang objektif dan perbaikan serta pengambilan keputusan dengan tujuan perbaikan.

## **II.4 Konsep Efektivitas**

Dasar efektivitas untuk pengukuran suatu program atau organisasi akan sangat menunjang dalam memberikan peluang untuk mencapai suatu efektivitas itu sendiri dalam mencapai hasil yang diinginkan. Yang dimana dalam konsep atau dasar efektivitas terdapat tujuan, pengukuran dan evaluasi, pengelolaan sumber daya, komunikasi dan koordinasi serta beradaptasi dengan perubahan

### **II.4.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia efektif, efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang berarti ada efeknya, berhasil guna, manjur atau mujarab, Dan membawa hasil. Sedangkan untuk kata efektivitas itu sendiri memiliki arti iruh, keberhasilan, kemanjuran, dan hal mulai berlaku (2003 : 284)



Menurut SP. Siagian (2002 : 151) efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber sumber data tertentu yang dialokasikan untuk kegiatan kegiatan organisasi tertentu.

Menurut Ahadi (2010 : 3) efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ke tujuannya maka semakin efektif organisasi tersebut.

Kemudian Sigit (2003:2) berpendapat bahwa efektifitas adalah suatu kontinum yang merentang dari efektif, kurang efektif, sedang sedang, sangat kurang, sampai tidak efektif. Efektif sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai untuk kena sasaran yang ingin dicapai dalam suatu organisasi.

Selanjutnya, efektivitas menurut Beni (2016 : 69) adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Merdiasmo (2017 : 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi mencapai tujuan maka organisme tersebut telah dikatakan berjalan efektif.

Indikator Efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak atau outcome dari output program dalam mencapai tujuan program. Di mana semakin



besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Dilanjutkan oleh pengertian efektivitas menurut Mahmudi (2010 : 143) Yang mengemukakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Sesuatu dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

Pendapat lain dari (Siagian, 2018) mengenai efektivitas adalah sarana dan prasarana serta sumberdaya dengan jumlah tertentu yang telah ditentukan untuk menghasilkan sejumlah kegiatan yang telah dilaksanakan. dengan adanya efektivitas, maka dapat menunjukkan keberhasilan tindakan yang telah ditetapkan tujuannya. semakin kegiatan tersebut mengarah pada tujuan dan sasaran maka semakin tinggi pula efektivitas dari kegiatan tersebut.

Kemudian menurut Ravianto (2014:11) efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Yang di mana jika suatu pekerjaan berjalan dan diselesaikan sesuai dengan perencanaan awal, baik itu dalam hal waktu, biaya, maupun mutu maka pekerjaan tersebut sudah bisa dikatakan efektif.

Dari beberapa pengertian efektivitas yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sesuatu yang menggambarkan mengenai sebuah keberhasilan dan ketetapan sasaran suatu program atau kegiatan yang didukung oleh beberapa factor seperti sarana dan prasarana, sumber daya, dan waktu yang efisien untuk menciptakan output yang



h pada sasaran dan tujuan, sehingga kegiatan atau program tersebut atakan efektif.

## II.5 Konsep Manajemen Pengaduan

Definisi dari pengaduan menurut standar ISO 1002 : 2004, yakni ungkapan ketidak Puasan yang ditujukan kepada organisasi, berkenaan dengan produk atau proses penanganan keluhan itu sendiri dan untuk keluhan ini diharapkan adanya tanggapan atau penyelesaian secara tersurat ataupun tersirat.

Untuk pengertian lain dari pengaduan juga dikemukakan oleh Agus Fanar Syukri (2009:29) bahwa menurutnya, pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar. Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen pengaduan merupakan kegiatan yang berfokus untuk menampung, menelaah, mencatat, mengkonfirmasi, menyalurkan, mengklarifikasi, dan memberikan alternatif solusi terhadap suatu pengaduan. Tidak hanya itu, dalam manajemen pengaduan juga termasuk mendokumentasi dan mensosialisasi kan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Menurut Dyah Hariani (2008:245-246) juga berpendapat bahwa perlunya memperhatikan beberapa hal dalam menyusun mekanisme keluhan yang sudah atau akan tercantum dalam pergaulan sih pelayanan pemerintah. Tidak hanya sebagai pengguna layanan yang memperhatikan mekanisme keluhannya, namun perlu juga bagi penyedia pelayanan memperhatikan bagaimana mereka akan menangani keluhan tersebut. Hal ini dapat berupa waktu mekanisme penanganan



jenis tindakan yang di akan diambil, jaminan jika pengguna layanan jas, serta bagaimana monitoring dan evaluasi kerja para penyedia n dalam menangani keluhan. fokus dalam manajemen pengaduan, hal ini



lahir dari implementasi teori manajemen dalam bidang pengaduan. Yang di mana manajemen komplain mencakup empat pilar atau tahapan yaitu planning, Organizing, actuating dan controlling.

Adapun proses manajemen pengaduan yang dikemukakan oleh Patterson (dalam Tjiptono 2000) yakni :

1. Mengidentifikasi pengaduan. dalam hal ini, penyedia pelayanan perlu melakukan riset terlebih dahulu untuk melakukan pemantauan pengaduan dan menciptakan budaya bahwa pengaduan adalah peluang
2. Mengambil keputusan untuk segera menyelesaikan pengaduan dengan cara yang efektif melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia khusus dalam hal penanganan pengaduan dan menyusun serta mengimplementasikan sistem yang efektif.
3. Belajar dari kesalahan. Hal ini sangat penting untuk memberikan pemantauan yang berkualitas terhadap layanan layanan yang diberikan serta dapat dengan mudah mencari solusi dari akar penyebab masalah masalah spesifik yang dihadapi pelanggan. Untuk merealisasikan hal tersebut dapat dilakukan melalui pemanfaatan berbagai alat analisis seperti Blue printing, kontrol charts, Fishbone diagram dan pareto analysis

Manajemen pengaduan yang efektif memiliki karakteristik karakteristik yang dikemukakan oleh LeBoeuf, Denham, dan Patterson dalam Tjiptono (2000) berdasarkan risetnya, yakni :

- Commitment (Komitmen), yaitu semua pengelola atau penyedia pelayanan harus mempunyai komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah pengaduan



- Visible, cara menyampaikan pengaduan dan kepada siapa itu ditunjukkan di informasikan secara jelas dan akurat kepada setiap pelanggan dan karyawan
- Accessible, memberikan jaminan bahwa setiap pengaduan bisa disampaikan dengan mudah dan murah (bebas biaya)
- Sederhana, prosedur pengaduan yang digunakan harus sederhana dan mudah dipahami pelanggan
- Cepat, setiap pengaduan ditangani Secepat mungkin
- Fair, penyedia pelayanan harus memberikan perlakuan yang sama dan adil tanpa membeda-bedakan pelanggan
- Konfidensia, keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga
- Records, Data mengenai pengetahuan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan
- Sumber daya, Harus mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur untuk menunjang kinerja dalam keperluan pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan pengaduan
- Remidy, pemecahan dan penyelesaian yang tepat seperti adanya permohonan maaf, Hadiah, gantirugi, Refund, untuk setiap pengaduan ditentukan dan di implementasikan



## II.6 Konsep Monitoring

### II.6.1 Pengertian Monitoring

Menurut Calyton dan Petry (1983) Monitoring sebagai suatu proses mengukur, mencatat, mengumpulkan, memproses dan mengkomunikasikan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen program/proyek.

Menurut Peter M. Knoepfel (1990) dalam bukunya yang berjudul "Policy Networks and Policy Change: Putting Policy Network Theory to the Test" mengatakan bahwa monitoring adalah proses pengamatan dan pengukuran yang terus menerus terhadap kondisi, perubahan, atau kegiatan tertentu untuk tujuan pengawasan atau evaluasi.

Sementara Robert E. Stake dalam bukunya yang berjudul "Qualitative Research: Studying How Things Work" (2004) mengatakan bahwa monitoring adalah proses pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap kegiatan atau program untuk memastikan bahwa mereka berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan yang di tetapkan.

Menurut Azis dalam (Azis 2016:147) bahwa monitoring adalah sebuah proses pengumpulan dan menganalisis informasi dari penerapan suatu program termasuk mengecek secara regular untuk melihat apakah kegiatan atau program itu berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang ditemui dapat diatasi. Dengan demikian monitoring adalah pengumpulan data dari suatu kegiatan atau program untuk diolah menjadi informasi sebagai bahan pengawasan yang dilakukan secara kontinu.



Menurut Carol H. Weiss dalam (Weiss 1998) berpendapat bahwa monitoring adalah pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang berkelanjutan

untuk mengukur kinerja program dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Dari beberapa pandangan para ahli terkait pengertian monitoring, maka dapat disimpulkan bahwa monitoring adalah proses penting dalam manajemen yang melibatkan pemantauan dan pengawasan terhadap aktivitas, program, atau sistem. Tujuannya adalah untuk memastikan pencapaian tujuan yang efektif dan efisien, serta mengidentifikasi masalah yang memerlukan tindakan korektif. Dengan melakukan monitoring secara terus-menerus, kita dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan mencapai hasil yang diharapkan.

## **II.7 Konsep Evaluasi**

### **II.7.1 Pengertian Evaluasi**

Evaluasi merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu "evaluation" yang berarti penilaian. Menurut Worthen dan Sanders (1973) dalam Arikunto (2010:1) evaluasi merupakan kegiatan mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur serta alternatif strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Suchman (1961) dalam Arikunto (2010:1) evaluasi dipandang sebagai suatu proses menentukan hasil dari beberapa kegiatan yang telah direncanakan dan dicapai untuk mendukung tercapainya tujuan. menurut Stanley and Hopskin (1978) dalam Mohammad Ali (2014) bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membuat penilaian tentang nilai



lian pengertian evaluasi menurut Mohammad Ali (2014) bahwa evaluasi  
r suatu kegiatan yang biasanya dilakukan untuk membuat penilaian

terhadap kelayakan suatu perencanaan, implementasi, dan hasil suatu program atau kebijakan. evaluasi menurut Michael Quinn Patton (2014) mengatakan bahwa evaluasi adalah upaya sistematis untuk menentukan relevansi dan sahnya data atau informasi, serta mengevaluasi nilai dan kualitas data atau informasi tersebut.

Selanjutnya evaluasi menurut Michael Scriven (1991) Mengatakan bahwa evaluasi adalah suatu bentuk pengamatan kritis dan sistematis terhadap sesuatu yang dilakukan untuk menilai kualitas, efektivitas atau nilai sesuatu.

Dari beberapa pendapat terkait pengertian evaluasi, maka dapat dipahami bahwa evaluasi adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis dengan melibatkan pengumpulan, analisis, dan penilaian data atau informasi untuk membuat penilaian terhadap suatu program, proyek ataupun kebijakan. penilaian terhadap suatu program, proyek ataupun kebijakan ini akan diukur untuk memahami sejauh mana ketercapaian tujuan program tersebut, seberapa efektif program tersebut dan bagaimana suatu program tersebut mencapai tujuannya serta membantu memberikan Wawasan yang berguna untuk dasar pengambilan keputusan ataupun perbaikan. Proses dari evaluasi ini melibatkan penggunaan metode ilmiah, pemikiran kritis dan analisis statistik yang mendukung penilaian tersebut.

## II.8 Konsep E-Government

E-Government merupakan Electronic Government yang berarti pemerintahan yang berbasis elektronik. Salah satu dampak yang dihasilkan dari keberadaan e-government adalah teknologi informasi. Teknologi informasi tentunya sangat memiliki peran yang besar terhadap pelaksanaan pelayanan public serta kan pemerintah dalam menciptakan perkembangan dan kemajuan dunia. Hal ini juga sudah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun



2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Adapun pengertian E-Government dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan Masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

Kemudian, menurut Bank Dunia dalam Samodra Wibawa (2009:113) E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi yang ada dalam instansi pemerintah yang diantaranya Wide Area Networks (WAN) internet dan mobile computing sehingga dapat digunakan untuk mempermudah dan memperluas jangkauan hubungan dengan Masyarakat, instansi pemerintah, dunia usaha dan lain sebagainya.

Pengertian E-Government menurut Depkomenfo dalam Samodra Wibawa (2009:114) bahwa E-Government merupakan kegiatan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Adapun pengertian E-Government dalam Buku *E-government In Action* (2005:5) bahwa E-Government adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintah yang melibatkan objektif Bersama (shared goals) dari sejumlah pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun visi yang dicanagkan untuk kepentingan Bersama adalah:

- a. Meningkatkan kinerja dan produktivitas operasional pemerintah dalam memberikan pelayanan public kepada Masyarakat
- b. Meningkatkan kepercayaan Masyarakat dengan mempromosikan pemerintah yang menjunjung transparansi dan pemerintah yang bersih



- c. Meningkatkan kualitas kehidupan Masyarakat dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan public
- d. Memberikan jaminan dalam menciptakan penyelenggaraan negara yang demokratis.

Visi tersebut diimplementasikan dengan memprioritaskan “dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat” sehingga hal ini sejalan dengan pengertian E-Government yang menyatakan bahwa E-government termasuk Upaya pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah yang berbasis elektronik demi meningkatkan kualitas peayanan public secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya E-government tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi dan efisiensi biaya sehingga E-government itu bisa dikatakan sukses. Tetapi juga harus berlandaskan nilai-nilai yang mencerminkan tata Kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan public dan peningkatan partisipasi Masyarakat (Bambang Irawan, 2021)

Didalam E-Government sendiri terdapat salah satu pendekatan yang sangat penting, yaitu pendekatan berbasis stakeholder. Dimana dalam pendekatan ini sangat menekankan hubungan dan relasi antara pemerintah dengan entitas lainnya. Dengan menggunakan kemajuan penggunaan internet, maka akan dijadikan sebagai instrument untuk meningkatkan dan mendukung relasi pemerintah dengan stakeholder lain. Inilah yang disebut dengan Government to Citizens (G2C) / relasi antara pemerintah dan Masyarakat, Government to (G2B) / relasi antara pemerintah dan kalangan bisnis, serta Government to Government atau relasi antar pemerintah (Bambang Irawan, 2021).



## II.9 SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! merupakan singkatan dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional-layanan aspirasi dan pengaduan online Rakyat. SP4N-LAPOR! dibentuk atas dasar saha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Dengan begitu, SP4N-LAPOR! Hadir dengan memberikan jaminan hak masyarakat agar dapat mempermudah melakukan pengaduan dari manapun dan jenis apapun untuk aspirasikan kepada penyelenggara pelayanan publik. oleh karena itu, pemerintah mendorong "No Wrong Door Policy" Yang berarti tidak ada pintu kebijakan yang salah di mana pemerintah menjamin Dan memastikan bahwa tidak ada kesulitan bagi masyarakat untuk mencari layanan publik yang mereka butuhkan. SP4N LAPOR! ini merupakan sistem yang terpadu, yang mudah dan tidak membingungkan bagi masyarakat dalam melaporkan pengaduan mereka. Setiap pengaduan atau laporan yang masuk dari masyarakat akan mengarah ke pusat yang kemudian pusat lah yang akan menyalurkan atau men disposisi kan laporan pengaduan tersebut ke dinas, kementerian ataupun Instansi yang memiliki kewenangan atas permasalahan tersebut.

SP4N-LAPOR! dibentuk pada 8 Januari 2010 oleh kementerian Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Kemenpan RB) dengan tujuan agar Indonesia dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik nya. Yang kemudian lapor! Telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berdasarkan peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 dan peraturan menteri Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 3 tahun 2015.



in beberapa fitur fitur penting yang ada dalam aplikasi SP4N-LAPOR!



1. Anonim = di mana fitur ini diperuntukkan oleh pelapor yang tidak ingin memperlihatkan identitas nya. jika pelapor menggunakan fitur Anonim ini maka identitas yang tidak akan diketahui baik oleh pihak terlapor ataupun masyarakat umum.
2. Rahasia : fitur ini berfungsi agar laporan yang dibuat oleh pelapor tidak dapat dilihat oleh publik.
3. Tracking id : fitur ini merupakan fitur yang berisikan nomor unik untuk Meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Untuk membuat laporan pengaduan di SP4N-LAPOR, hanya membutuhkan beberapa persyaratan dengan mencantumkan identitas seperti nama, NIK, alamat, serta nomor telepon. untuk membuat laporan pengaduan di SP4N-LAPOR! ini tidak membutuhkan biaya atau tarif apapun (tidak dipungut biaya) Dan juga masyarakat bisa membuat pengaduan melalui website SP4N-LAPOR! ([lapor.go.id](http://lapor.go.id)), melalui aplikasi LAPOR! yang tersedia dan dapat di unduh di Play Store maupun di App Store, melalui SMS Yang dikirim ke nomor 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Dan juga masyarakat bisa membuat pengaduan ataupun menyampaikan semua aspirasi nya melalui sosial media seperti Twitter (@lapor1708), ataupun melalui layanan pesan instan LINE, telegram, dan Facebook Messenger.

#### Tata Kerja Pengelolaan dalam SP4N-LAPOR!

##### 1. Penerimaan

Laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! baik yang disampaikan secara langsung, call center, surat atau email, SMS, sosial media, website, ataupun aplikasi, akan langsung dikelola oleh pengelola setiap OPD.



## 2. Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan Pelayanan Publik

- Setelah pengaduan diterima oleh pengelola, maka pengelola akan melakukan penelaahan awal laporan. Entah itu mengklasifikasi kan laporan, menunda laporan, dan menyimpan laporan. Pengelola menunda laporan jika masih diperlukan informasi tambahan dan pengelolah mengarsipkan laporan jika laporan tidak perlu diteruskan.
- Adapun laporan yang masuk dalam kategori 'Pengaduan ditelaah' Adalah laporan yang identitas pengadu terdiri atas nama dan alamat lengkap, uraian keluhan atas pelayanan dan tempat, serta waktu penyampaian.
- Pengaduan yang dinilai belum lengkap, maka akan diberikan waktu maksimal 30 hari untuk melengkapi pengaduan nya. Jika dalam jangka waktu 30 hari pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan. Hal ini juga termasuk pengaduan yang bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab.

Adapun beberapa laporan pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR yaitu :

- a) Laporan berupa apresiasi, aspirasi, ataupun kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik
- b) Laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan
- c) Laporan bersifat pengaduan
- d) Laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus



gka Hukum dan Kebijakan Pelaksanaan SP4N-LAPOR!

Pelaksanaan SP4N-LAPOR! didasari oleh berbagai peraturan perundangan yang relevan dengan pelaksanaan SP4N-LAPOR!, peraturan perundangan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional



**Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Riska Fakhriyah, Novia Kencana, Muhammad Qur'anul Kariem (2022)	EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan )	hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana efektifitas dari penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! terdapat kurang lebih 375 laporan sejak 2018 sampai 2022. namun dalam proses pengelolaan laporannya belum Terlaksana dengan maksimal. hasil penelitian menyimpulkan bahwa efektifitas penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! di provinsi Sumatera Selatan belum efektif karena adanya pelaporan yang diarsipkan lebih dari 70% daripada yang terselesaikan dan masyarakat di provinsi Sumatera Selatan kebanyakan tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini.	- Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif - Penelitian ini memiliki persamaan yakni focus penelitian terhadap efektivitas SP4N-LAPOR!	- Penelitian ini menggunakan teori efektivitas Campbell JP - Penelitian ini memiliki perbedaan dai lokus penelitian yakni di Provinsi Sumatera Selatan



Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
2.	Rina Lorensa , Yuni Indah Susilana Sari (2020)	APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KABUPATEN BANGKALAN	Hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Web di Kabupaten Bangkalan khusus di lokasi perusahaan daerah air minum atau PDAM. di mana hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Web cukup baik dan sesuai dengan prosedur karena dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan kendalanya dalam bentuk laporan tertulis secara online	- Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada pengaduan Masyarakat untuk meningkatkan pelayanan public - penelitian ini melibatkan penggunaan teknologi we dalam mengelola pengaduan maysrakat	- penelitian ini memiliki perbedaan dari subjek yang diteliti yakni aplikasi pengaduan berbasis web. Penelitian ini tidak menggunakan dasar teori apapun -lokasi penelitian berada di Kabupaten Bangkalan tepatnya di Perusahaan daerah air minum (PDAM)
3	Alhafiz Agung Zeniar (2021)	EFEKTIVITAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MENERAPKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN	hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana kurangnya komitmen dari Kabupaten hulu Indragiri dinas komunikasi dan informatika	-Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif -Penelitian ini berfokus untuk menganalisis efektivitas dari suatu	Penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas organisasi dari Duncan dalam Steers -Lokasi penelitian ini



Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU	dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam operasional LAPOR! Hal ini bisa dilihat dari belum terpenuhinya seluruh indikator yang ada. Seperti sumber daya manusia di dinas komunikasi dan informatika kurang mahir dalam mengoperasikan laporan!, dan Koneksi jaringan yang belum Merata. oleh karena itu banyak pengaduan masyarakat yang tidak ter selesaikan selama kurun waktu dua tahun lamanya	dinas dalam menangani LAPOR!	Kabupaten Indragiri huru, khususnya di dinas Komunikasi dan Informatika
4	Riska Sri Zulaikah, Edy Akhyary, Okparizan	ANALISIS SP4N LAPOR DI KANTOR BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KARIMUN	Hasil penelitian ini menjelaskan terkait e-Government Dari SP4N-LAPOR Di kantor bagian organisasi sekretariat daerah di Kabupaten Karimun di mana penelitian ini menunjukkan	Penelitian ini memiliki kesamaan yakni menggunakan metode penelitian kualitatif -Penelitian ini berfokus pada objek penelitian SP4N-LAPOR	- Penelitian ini menggunakan indicator pelaksanaan sistem E-Government dari Richardus eko Indrajit (2005) -Penelitian ini berfokus pada E-Government



Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
			<p>bahwa 5 indikator pelaksanaan E-Government Belum dipenuhi dengan baik dan hanya 1 yang terpenuhi. Adapun 6 indikator itu adalah Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interface dan Capital. Hal ini bisa dilihat dari masih banyak kendala seperti maintenance, belum maksimalnya pengembangan kompetensi sdm, kurangnya infrastruktur yang dimiliki kantor bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Karimun, dan Kurangnya penggunaan aplikasi SP4N lapor di masyarakat</p>		<p>-Penelitian ini berlokasi di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun</p>

## II.10 Kerangka Berfikir



Kerangka berfikir merupakan suatu rancangan yang dilakukan oleh penulis mengambil garis garis besar dalam merancang proses penelitian. Kerangka ini menjadi dasar penulis untuk mengidentifikasi efektivitas penanganan

laporan pengaduan SP4N-LAPOR! Di dinas Binamarga dan bina di provinsi Sulawesi Selatan agar dapat memudahkan penulis untuk menyusun alur alur pemikiran yang logis sampai menghasilkan hasil penelitian berupa hipotesis. Teori teori yang ada dalam kerangka berfikir ini akan dihubungkan dengan masalah masalah yang telah diidentifikasi sehingga mudah bagi penulis untuk menemukan pemecahan atas permasalahan yang telah diidentifikasi tersebut.

Menurut Sugiono (2017:60) dalam mendefinisikan kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kemudian Yin (2014) mengemukakan pendapat nya terkait definisi dari kerangka berfikir adalah struktur konseptual yang menggambarkan bagaimana berbagai konsep, variabel, atau faktor saling terkait dan berinteraksi dalam konteks penelitian tertentu.

Sedangkan Creswell (2014) mendefinisikan kerangka berfikir sebagai struktur konseptual atau teoritis yang digunakan dalam penelitian untuk mengorganisir, menghubungkan, dan mengintegrasikan konsep konsep, variabel atau fenomena yang relevan dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengidentifikasi apakah sudah efektif penanganan laporan pengaduan SP4N-LAPOR! di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan atau belum. Oleh karena itu, penulis membutuhkan indikator untuk mengukur efektivitas penanganan laporan pengaduan SP4N-LAPOR! tersebut. Adapun dasar teori yang akan penulis gunakan untuk penelitian ini adalah teori efektivitas menurut (Martani, 1987:55)



ngukur efektivitas melalui 3 (tiga) pendekatan. Adapun 3 pendekatan adalah:



### 1. Pendekatan Sumber (Resource Approach)

Resource Approach atau pendekatan sumber merupakan indikator dalam pengukuran efektivitas organisasi yang berfokus pada sumber (input). Dimana menurut pendekatan ini, keberhasilan suatu organisasi diukur dari bagaimana organisasi tersebut dapat memperoleh dan memanfaatkan sumber daya sesuai dengan kebutuhan organisasinya.

### 2. Pendekatan Proses (Process Approach)

Mengukur sebuah efektivitas dengan pendekatan proses yaitu dengan mengutamakan efektivitas dari segala pelaksanaan program. Baik itu pada proses internal ataupun mekanisme-mekanisme organisasi dalam menjalankan program kerja.

### 3. Pendekatan Sasaran (Goals Approach)

Dalam mengukur sebuah efektivitas organisasi menggunakan pendekatan ini, diperlukannya segala perhatian yang berpusat pada hasil program organisasi (output). Dengan begitu, organisasi yang dapat mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka program tersebut dapat dikatakan efektif

Berikut adalah bentuk kerangka berfikir dari teori efektivitas (Martani, 1987:55) dapat dilihat pada gambar dibawah ini



## KERANGKA BERPIKIR

