
Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement.....	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	8

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Academia Open

Vol. 11 No. 2 (2026): December
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.14872

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Implementation and Operational Challenges of the SP4N-LAPOR Digital Complaint System: Implementasi dan Tantangan Operasional Sistem Pengaduan Digital SP4N-LAPOR

Anna Asriniati Harahap, annaasriniati99@gmail.com (*)

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor, Indonesia

Nursyafniati Nursyafniati, nursyafniatihrp@gmail.com

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background The integration of digital information technology into government services represents a fundamental strategy for achieving transparent and responsive public administration. **Specific Background** Pekanbaru City utilizes the SP4N-LAPOR application as an online platform to facilitate community participation and address service grievances. **Knowledge Gap** Despite an initial increase in reporting, the platform frequently encounters technical and operational barriers, necessitating a comprehensive evaluation of its actual utility and systemic constraints based on multidimensional parameters. **Aims** This study analyzes the operational utility of the SP4N-LAPOR application in managing public grievances at the Pekanbaru City Communications and Informatics Office, while identifying specific institutional obstacles and resolution strategies. **Results** Utilizing Gibson and Steers' theoretical framework, qualitative analysis indicates that the application successfully standardized grievance procedures according to national protocols and increased overall community participation. However, systemic software errors, severe human resource shortages, and low public awareness prevent optimal service delivery. **Novelty** This research specifically isolates the multidimensional constraints of digital governance mechanisms within a regional Indonesian context, linking administrative personnel deficits directly to software operational delays. **Implications** Achieving transparent and accountable digital governance requires policymakers to prioritize technical system refinement, expand administrative personnel capacity, and conduct extensive community socialization campaigns.

Highlights

- ♦ The integrated online platform successfully standardized public grievance procedures and increased community participation.
- ♦ Systemic software errors and limited administrative personnel significantly restricted optimal service delivery.
- ♦ Extensive community socialization remains essential to overcome awareness barriers and achieve accountable governance.

Keywords

Accountable Governance; Administrative Personnel; Digital Platform; Public Grievances; Systemic Barriers

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan sesuai target, nilai, dan komitmen yang telah ditetapkan. Di era modern, pencapaian efektivitas didukung oleh pemanfaatan teknologi sebagai inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelaksanaan kegiatan dan pelayanan. Dorongan dalam memberikan hal yang terbaik untuk mencapai tujuan bersama dimulai dari sesuatu yang tidak terduga dan justru bermula dari hal-hal yang terlihat mudah dan sederhana yang dapat berkembang hingga menjadi suatu hal yang besar dan menakutkan. Dari hal-hal sepele tersebut muncul suatu konsep yang menjadi suatu keyakinan yang selanjutnya dijalankan dan menjadikannya sebagai dasar dibawah alam sadar, hingga akhirnya menjadi pencapaian yang membanggakan. Dalam melakukan gebrakan di era yang menuntut perubahan besar dan ditengah kemajuan ilmu pengetahuan tanpa batas maka Kota Pekanbaru turut serta memberdayakan sektor komunikasi, teknologi dan informasi.

Menurut Keen dan Haag (1996) dalam Triwahuni dan Kadir (2013) teknologi informasi merupakan kumpulan komponen-komponen yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan mengelola, menyampaikan informasi. Sedangkan menurut Alter (1992) yang dikutip dari Darmawan (2012:46), teknologi mencakup hardware dan software dalam melakukan pengelolaan data seperti menyimpan, mengambil, memindahkan data agar lebih akurat dan mudah dicari [1].

Pemanfaatan teknologi informasi mempercepat pengelolaan data pelayanan publik sehingga penanganan pengaduan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif. Seiring itu, internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat.

Berdasarkan data statistik oleh HootSuite berupa hasil laporan dengan tema “digital 2021” menunjukkan bahwa dari total penduduk Indonesia pada tahun 2021 berjumlah 274,9 juta jiwa, dan pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta jiwa. Dengan bertambahnya penggunaan internet di Indonesia jika dibandingkan penggunaan internet pada tahun sebelumnya yang berjumlah 175,4 juta jiwa perlu dijadikan pertimbangan dalam penggunaan pengelolaan pengaduan masyarakat secara daring (online) agar sistem pengaduan masyarakat tersebut dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Indonesia.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat merupakan perwujudan rasa tidak senang yang disampaikan secara lisan maupun tulisan yang dituju pada pihak yang bersangkutan. Pengaduan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan jalannya penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat membangun dan akan sangat dibutuhkan sebagai tolak ukur dalam perbaikan pelayanan publik dan tatanan pemerintahan [2].

SP4N-LAPOR merupakan aplikasi pengaduan pelayanan publik berbasis internet yang terintegrasi sebagai wujud komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan.

Pelayanan publik itu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat atas janji aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat [2]. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat serta mampu mendorong Masyarakat dalam berkreaitivitas sehingga dapat mencapai kemajuan bersama [3]. Layanan berbasis internet ini dapat diakses dimana dan kapan saja, SP4N-LAPOR! Sebagai sarana aspirasi dan wadah keluhan masyarakat yang berbasis internet ini telah banyak mendapatkan perhatian. Pada mulanya yaitu pada tahun 2012, SP4N telah menerima 1.592.427 laporan pengaduan. hingga aplikasi ini mengalami perkembangan yang pesat dan jumlah pengaduan masyarakat semakin besar, hal tersebut dapat dilihat dari data SP4N-LAPOR! Berikut:

Tabel 1 Instansi terhubung dan Jumlah pengaduan

2019	2020	2021
34 kementerian	34 kementerian	34 kementerian
74 lembaga	100 lembaga	100 lembaga
389 pemerintah kabupaten	391 pemerintah kabupaten	391 pemerintah kabupaten
92 pemerintah kota	94 pemerintah kota	94 pemerintah kota
34 pemerintah provinsi	34 pemerintah provinsi	34 pemerintah provinsi
196.437 pengaduan	560.146 pengaduan	661.560 pengaduan

Sumber : <https://www.lapor.go.id/>, 2022

Semakin meningkatnya jumlah laporan pengaduan, maka pemerintah membentuk target untuk menindaklanjuti setiap pengaduan oleh masyarakat. Dalam hal ini pemerintah membentuk target dalam kurun waktu lima tahun 2020-2024, dengan harapan pencapaian penyelesaian pengaduan akan mencapai 90 persen.

Tabel 2 Ilustrasi Target SP4N-LAPOR! 2020-2024

Indikator Sasaran Strategis	Target					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah pengaduan	194.437 pengaduan	227.395 pengaduan	454.790 pengaduan	909.580 pengaduan	1.364.370 pengaduan	1.819.160 pengaduan
Persentase dalam penyelesaian pengaduan masyarakat	50%	60%	70%	80%	85%	90%

Sumber : Permen PAN 46 Tahun 2020

Berdasarkan data tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah pengaduan semakin meningkat. Bukan hanya itu, demi mendapatkan target yang maksimal dan memberikan pelayanan yang terbaik maka pemerintah Indonesia melakukan

pembaharuan agar aplikasi tersebut semakin memudahkan masyarakat. Dalam upayanya pemerintah melakukan pengembangan aplikasi SP4N-LAPOR! Dari versi 2.0 menuju versi 3.0. Pengaduan masyarakat yang semakin meningkat, bahkan dapat melebihi dari target, bertambahnya pengaduan yang diterima tentu dilatarbelakangi oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi publik dan keuntungan yang diperoleh, namun penulis mencoba membandingkan dengan Laman SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

Tabel 3 Laporan Pengaduan pada Laman SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kota Pekanbaru

No.	Tahun	Jumlah	Nama	Tanggal/Waktu	Tanggal Tindak Lanjut
1	2017	1	Maria Monika	24 Maret /11:07	-
2	2018	1	Maria Monika	24 Mei/17:35	28 Mei 2018/ 08:51
3	2019	1	Anonim	06 April/10:35	1. 8 Apr 2019/ 15:20 2. 19 Jan 2021/ 14:00
4	2020	1	Febrizal Amir	25 Februari/16:24	1. 26 Feb 2020/ 12:00 2. 28 Feb 2020/ 10:28

Sumber : SP4N-LAPOR!, 2022

Berdasarkan data tersebut, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru masih rendah, meskipun pengaduan merupakan hak setiap warga negara. Kondisi ini dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman dan minat masyarakat terhadap penggunaan aplikasi pengaduan daring, sehingga mereka masih cenderung memilih cara konvensional. Oleh karena itu, diperlukan perubahan perilaku melalui sosialisasi dan edukasi secara bertahap agar sistem pengaduan berbasis daring dapat diterima secara luas.

Perubahan dan penyesuaian terhadap tata kehidupan masyarakat serta merta dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang semakin bervariasi, pemerintah berperan dalam memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, tuntutan masyarakat biasanya mengenai pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Namun ketika hendak menyampaikan pengaduannya masyarakat biasa dihadapkan dengan prosedur yang dinilai berbelit-belit, kecakapan dan empati dari para pelayan publik dinilai masih minim, sehingga masyarakat merasa enggan dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduannya.

Sistem pengaduan yang kurang efektif menyebabkan masyarakat bersikap acuh tak acuh dalam menyalurkan aspirasi dan pengaduan, masyarakat menganggap pengaduannya adalah hal yang percuma, tidak memiliki manfaat karena buah dari pengaduan yang tidak tampak hasilnya. Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu [2] mengenai efektivitas penggunaan SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru. Dalam penelitian Kurnia dan baba Dewi (2017) menunjukkan bahwa dalam penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian telah berjalan dengan baik namun belum optimal. Disebabkan oleh beberapa perspektif aduan davidow yang tidak selaras dengan prinsip dari pelayanan publik seperti tidak transparan terhadap mekanisme pengaduan, ketidakjelasan dalam waktu terhadap pengaduan masyarakat, kurangnya koordinasi. Namun beberapa aspek yang dinilai baik seperti jaminan yang jelas terkait pelaksanaan pengaduan, pengakuan dan permintaan maaf dari Diskominfo terhadap kelalaiannya dalam memenuhi keinginan masyarakat, komunikasi yang dilakukan dua arah yaitu eksternal dan internal, juga telah menggunakan sarana teknologi. Selanjutnya diharapkan diskominfo lebih memperhatikan prinsip pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat. Penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! masih belum optimal sehingga perlu terus ditingkatkan untuk menjamin kualitas layanan.

METODE

A. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis pada skripsi ini adalah pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif biasa digunakan oleh peneliti dalam bidang ilmu sosial termasuk ilmu pemerintahan, penulis menganggap pendekatan kualitatif ini sangatlah relevan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk dapat menggali keterangan secara jelas dan mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru yang menggunakan data baik berbentuk kata-kata, kalimat, maupun gambar.

B. Operasionalisasi konsep

Tabel 4 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Indikator
EFEKTIVITAS	Produksi atau produktivitas	Hasil (jumlah pengaduan yang terbit dengan menggunakan pelayanan aplikasi SP4N-LAPOR! Jangkauan Program
	Mutu	Kesesuaian dengan persyaratan Perbaikan berkelanjutan Bebas dari kerusakan atau cacat Pemenuhan kebutuhan pelanggan
	Efisiensi	Faktor waktu Pemanfaatan sumber daya
	Fleksibilitas	Strategi yang terarah dan tetap

		Tujuan dan objektivitas Visi
	Kepuasan	Kecepatan layanan Fasilitas layanan Keamanan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Sumber : Gibson dan Steers diolah penulis

C.Sumber Data

1. Sumber data primer

Data primer didapatkan dari narasumber yang secara langsung tanpa menggunakan perantara yang diperoleh baik dengan cara wawancara, observasi dan lain sebagainya.

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder biasa disebut sebagai data tambahan yang tidak diperoleh langsung dari narasumber. Sumber data sekunder tidak didapatkan dari sumber utama melainkan dari sumber kesekian. Sumber data sekunder biasa digunakan sebagai landasan dari kesimpulan penelitian. Data sekunder sebagai pendukung data primer, dan didapatkan bukan secara asli seperti dari buku, surat kabar maupun majalah [4].

D.Informan Penelitian

Tabel 5 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	1
2	Kepala Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola SPBE	1
3	Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi	1
4	Tim Admin SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	1
5	Masyarakat	4
Jumlah		8

E.Instrumen penelitian

1. Pedoman Observasi

Instrumen penelitian pertama yang akan penulis gunakan yaitu lembar observasi, dimana penulis menjadikannya sebagai acuan dalam melakukan pengamatan dan mengambil data mengenai penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Penelitian ini juga menggunakan instrumen pedoman wawancara, hal ini penulis gunakan dengan tujuan untuk mengecek data yang diperoleh penulis dari temuan lapangan dengan berbagai instrument lain.

F.Teknik Pengumpulan Data

1.Observasi

Penulis menggunakan metode observasi dengan tujuan agar penulis mengetahui secara langsung tanpa perantara apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, man meraih data yang penulis butuhkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan fenomena atau permasalahan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

a.Wawancara terstruktur

Wawancara ini dilaksanakan oleh pewawancara apabila ia dengan yakin telah memahami arah tujuan data yang akan diperoleh.

b.Wawancara semistruktur

Dalam wawancara semistruktur pewawancara menyiapkan pertanyaan-pertanyaan mengenai fenomena namun berbeda dengan wawancara terstruktur, pada wawancara semistruktur pewawancara melakukannya lebih leluasa dibandingkan dengan wawancara terstruktur, agar mendapatkan cakupan informasi yang lebih luas.

c.Wawancara tak berstruktur

Pada wawancara jenis ini pewawancara dapat memberikan persoalan-persoalan terkait fenomena dengan lebih bebas, karena persoalan yang diajukan bersifat terbuka dan tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis sehingga responden dapat memberikan jawaban terkait fenomena dengan lebih leluasa.

3. Dokumentasi

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian ini seperti Renstra SKPD, [ISSN 2714-7444 \(online\), https://acopen.umsida.ac.id](https://acopen.umsida.ac.id), published by [Universitas Muhammadiyah Sidoarjo](https://acopen.umsida.ac.id)

Renja SKPD, SOP, dan agenda pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

1. Reduksi data

Reduksi data berarti membedakan serta memilih hal-hal pokok, dalam kata lain yaitu merangkum hal-hal yang dianggap penting dan perlu.

2. Display atau penyajian data

Display atau penyajian data dapat berbentuk narasi, grafik, bagan, flowchart, matrik dan chart, Penggunaan Display menyebabkan data terintegrasi dengan baik sehingga dapat memudahkan peneliti melakukan penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah mendapatkan informasi dan data yang penulis butuhkan [5].

H. Waktu Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian dan penyusunan skripsi dilaksanakan selama 10 bulan, yaitu mulai Agustus 2021 hingga Mei 2022. Kegiatan tersebut meliputi pengajuan judul dan penyusunan usulan penelitian, seminar usulan penelitian, perbaikan usulan, penelitian dan pengumpulan data, penyusunan laporan akhir, bimbingan dan ujian komprehensif, serta perbaikan dan pengumpulan laporan akhir.

I. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih penulis dalam melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis selama magang. Maka penulis akan melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi, Informatik, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Penanganan Pengaduan

Hasil dari pencapaian yang diperoleh oleh organisasi maupun seseorang dalam mencapai tujuan, jika semakin banyak yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dalam penanganan pengaduan di kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Efektivitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR tersebut dapat dilihat dari dimensi Produktivitas, Efisiensi, Kualitas, Kepuasan, dan Fleksibilitas dalam melakukan pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang baik dalam penanganan pengaduan online di Kota Pekanbaru.

1. Produksi atau Produktivitas

Produksi menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang atau jasa sesuai kebutuhan lingkungan. Dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program harus diimbangi dengan pengkoordinasian yang baik antar bagian yang bersangkutan dengan program atau kegiatan tersebut, sehingga apa yang menjadi tujuan utama dapat tercapai. Sutrisno (2010) mengemukakan bahwa ukuran produksi yaitu meliputi: keuntungan penjualan, jangkauan pasar dan pelanggan yang dilayani [6]. Bentuk produksi yang dalam kaitannya dengan penggunaan SP4N-LAPOR yaitu Jumlah Pengaduan yang masuk dan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR.

a. Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR

Integrasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan public dalam satu pintu dilakukan guna mencapai visi good governance. Dengan maksud agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara nasional. SP4N-LAPOR merupakan salah satu terobosan yang digunakan dalam meningkatkan kepercayaan publik atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara publik disebabkan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik itu sendiri.

Dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru membuat sebuah inovasi pelayanan yang memungkinkan pengaduan masyarakat dapat terintegrasi secara nasional yaitu pengelolaan pengaduan berbasis dan hal ini terbukti dapat meningkatkan angka pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru, seperti data yang diperoleh dari Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik berikut ini :

Tabel 6 Tabel Rekapitulasi Kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru Dengan Sumber Laporan di Tahun 2016-2021

Tahun	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Sumber Laporan
2016	0	5	0	15	0	3	23
2017	0	33	3	71	0	1	108
2018	0	20	4	103	0	2	129
2019	0	23	0	96	0	158	277
2020	0	13	1	120	1	122	283
2021	0	66	5	29	3	20	213

Sumber : Data Diskominfo Kota Pekanbaru, 2021

Berdasarkan Tabel 6, jumlah laporan melalui SP4N-LAPOR meningkat dari 23 laporan (2016) menjadi 283 laporan (2020), meskipun menurun pada 2021. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR mendorong peningkatan pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Mawardi, S.Ag selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik beliau menyampaikan beberapa hal sebagai berikut:

“Dari target nasional secara umum telah menunjukkan hasil yang baik dan telah mencaoi target yang telah ditentukan, tingkat pengaduan masyarakat Kota Pekanbaru cukup menaikkan jumlah pengaduan namun memiliki penurunan pada tahun 2021.”

Berdasarkan wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru telah serius dalam meningkatkan pelayanan pengaduan di Kota dan terus berupaya dalam melakukan inovasi- inovasi untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terkait pelayanan pemerintah Kota Pekanbaru.

b. Jangkauan Program Pengaduan Berbasis Online melalui Aplikasi SP4N-LAPOR

Jangkauan dalam kaitannya dengan pelayanan adalah seberapa jauh ataupun seberapa luas sebuah program dapat berjalan atau dirasakan oleh masyarakat, dalam hal ini apakah program pengaduan berbasis online melalui aplikasi SP4N-LAPOR ini sudah menjangkau masyarakat di pelosok Kota Pekanbaru atau belum. Berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru berikut ini :

Dari Tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa di kecamatan – kecamatan tersebut tingkat pengaduan masyarakat masih tergolong rendah, dimana masih terdapat lebih dari sebagian masyarakatnya yang belum melakukan pengaduan, hal ini disebabkan karena terbatasnya pengetahuan masyarakat terkait pentingnya pengaduan berbasis online dan juga akses yang sulit bagi masyarakat pelosok Kota Pekanbaru. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola SPBE, Deni Hidayat, ST berikut :

Tabel 7 Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Nama Kecamatan	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Pekanbaru Kota	0	0	0	1	1
Bukit Raya	0	0	0	1	1
Sukajadi	0	0	0	0	0
Limapuluh	0	0	0	0	0
Senapelan	0	0	0	2	2
Saili	0	0	0	1	1
Payung Sekaki	0	0	0	0	0
Rumbai Pesisir	0	0	0	0	0
Rumbai	0	0	0	1	1
Tenayan Raya	0	0	0	0	0
Tampar	0	0	0	0	1

Sumber : Data Diskominfo Kota Pekanbaru tahun 2020

Kesadaran masyarakat masih kurang, terutama di daerah pedalaman karena akses kesana susah, belum terjangkau. Dan SPAN-LAPOR merupakan aplikasi pengaduan berbasis online yang terpusat dan kita di daerah adalah sebagai user. Maka dalam hal ini Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru turut membantu dalam hal membangun saluran telpon atau satelit oleh badan bersangkutan, dengan adanya sarana internet yang ter connect langsung. Namun belum mencakup keseluruhan masyarakat mengetahuinya.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara penulis dengan Bapak Chandra berikut:

Kurangnya ketersediaan kuota internet di daerah rumah saya membuat saya kesulitan dalam mengakses internet, belum lagi lokasi Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian yang jauh dari rumah saya membuat saya agak malas untuk pergi serta saya juga kurang paham mengenai bagaimana proses dan persyaratan yang diperlukan dalam melakukan pengaduan berbasis online ini.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapatnya masyarakat yang tidak melaporkan pengaduannya karena takut terkait persyaratan maupun pelayanan yang lambat, sehingga enggan untuk melaporkan tuntutan maupun keluhannya.

2. Mutu atau Kualitas

Mutu atau Kualitas dalam suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi harapan masyarakat dengan ukuran dan penilaian mutu dan kualitasnya berasal dari masyarakat itu sendiri selaku penerima layanan. Menurut Tjiptono (2014:59), indikator kualitas meliputi kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan [7]. a.Kesesuaian dengan persyaratan

Pengelolaan pengaduan berbasis SP4N-LAPOR merupakan bentuk pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta mendukung kinerja pemerintah. Pelaksanaannya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan publik.

Menurut wawancara penulis dengan Bapak Adil Trisema selaku Tim Admin Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa:

Masih mengikuti SOP SP4N-LAPOR dari pusat, dikarenakan satu dan lain hal menyebabkan belum dikeluarkannya SOP SP4N-LAPOR dari Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, namun dikarenakan mengikuti SOP dari pusat, SP4N-LAPOR itu sendiri tetap berjalan sesuai dengan ketentuan, dan tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan SOP dalam memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat maka harus disesuaikan dengan syarat dan ketentuannya, sementara untuk waktunya sudah tertera dalam SOP.

Admin nasional melakukan kajian dan verifikasi atas pengaduan paling lama tiga hari, admin instansi melakukan kajian dan verifikasi paling lama tiga hari. Jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan maksimal lima hari kerja, pengaduan dalam skala tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja.

Pengaduan dalam skala pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu 60 hari kerja. Dalam melakukan pemantauan atas penyelesaian pengaduan sejak pengaduan didisposisikan, memiliki target selambat-lambatnya tiga hari sebelum batas waktu penyelesaian permintaan informasi, selambat-lambatnya delapan hari sebelum batas waktu atas pengaduan dengan skala tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan. Apabila jangka waktu setelah intervensi belum ada jawaban final maka pejabat penghubung menginformasikan kendala kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian.

Sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pengelolaan pelayanan pengaduan online telah berjalan sesuai SOP yang ada. Adapun kemungkinan keterlambatan pengaduan disebabkan oleh karena kurang memenuhinya syarat dalam melakukan pengaduan secara online atau disebabkan oleh jaringan yang bermasalah atau sedang gangguan, selebihnya maka akan berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku [8].

b.Perbaikan berkelanjutan

Aparatur sipil negara dituntut mampu menyesuaikan pelayanan dengan kondisi di lapangan melalui perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adil Trisema selaku Tim Admin, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru terus melakukan penyempurnaan layanan pengaduan berbasis SP4N-LAPOR, sebagai berikut:

Dalam rangka untuk memberika pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, maka pemerintah melakukan perbaikan-perbaikan dalam pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! dibuktikan melalui pembaharuan aplikasi SP4N-LAPOR dari versi 2.0 diperbaharui menjadi versi 3.0 yang akan semakin memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru telah melakukan perbaikan-perbaikan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena ingin adanya perubahan untuk menyesuaikan dengan zaman yang penuh dengan teknologi seperti saat ini [9].

c.Bebas dari kerusakan atau cacat

Dalam memberikan pelayanan pengelolaan pelayanan pengaduan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian khususnya Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik selalu melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar hasil dari pelayanan menghasilkan hasil yang terbaik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Bapak Mawardi, S.Ag beliau menyampaikan bahwa:

Dalam melakukan pengelolaan pengaduan harus dilakukan dengan sangat teliti karena dapat menyangkut data-data penting maupun informasi-informasi penting maupun bersifat rahasia. Apabila terjadi kesalahan dalam memberikan data dan informasi maka dapat menjadi masalah. Oleh karenanya mengelola pengaduan online ini harus dikerjakan dengan akurat tanpa kesalahan.

Hal ini dibenarkan oleh pernyataan dari Bapak Hadi bahwa :

Iya benar, saya memang pernah melakukan pengaduan dan meminta untuk merasiakan informasi tentang saya sebagai pelapor guna keselamatan dan keamanan bagi saya sendiri, dan aplikasi SP4N-LAPOR ini dapat menggunakan Anonim guna merahasiakan informasi mengenai pelapor untuk menjamin keamanan pelapor.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi mutu dan kualitas terpenuhi dengan baik dalam pelayanan pengelolaan pengaduan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. d.Pemenuhan kebutuhan pelanggan

Dalam memberikan pelayanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR, pegawai berupaya mengelola dan menindaklanjuti setiap laporan masyarakat secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawadi, S.Ag. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi publik, beliau menyampaikan sebagai berikut:

Dalam melaksanakan pengelolaan berbasis online SP4N-LAPOR pemerintah Kota pekanbaru melaksanakannya dengan konsisten dan teliti, ditandai dengan menindaklanjuti laporan masuk dimana ditandai dengan jumlah laporan masuk belum terverifikasi yang selalu bernilai nol dan persentase tindak lanjut yang selalu diatas 60% di setiap tahunnya [10]. Karena dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik maka Pemerintah Kota Pekanbaru berperan aktif dan terus konsisten dalam mengelola laporan pengaduan.

Hal ini dibenarkan oleh pernyataan dari Bapak Hadi bahwa :

Iya benar, saya memang pernah melakukan pengaduan mengenai jalan yang bolong dikeritaran jalan arifin ahmad, dan itu sangat mengganggu pengguna jalan. Setelah saya melakukan pengaduan esok harinya pemerintah setempat langsung melakukan perbaikan di are jalan bolong tersebut.

Penjelasan dari sumber diatas merupakan gambaran dari kemampuan dari pegawai untuk dapat melayani pemohon layanan dengan baik. Sehingga pegawai dengan aktif dan konsisten memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan layanan diberikan.

3. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai pemakaian sumberdaya seminimal mungkin untuk dapat menghasilkan keluaran semaksimal mungkin. Dalam hal ini yaitu Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Peknabaru membuat waktu pelayanan dan pemanfaatan sumberdaya seefisien mungkin agar dapat melayani masyarakat sebanyak mungkin.

a. Faktor Waktu

Aplikasi SP4N-LAPOR merupakan sebuah inovasi dari pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat, sama halnya dengan pelayanan lainnya yang tentu saja memiliki Standar Operasional Prosedur. Pelayanan Akta Kelahiran secara langsung memiliki standar waktu yaitu admin nasional melakukan kajian dan verifikasi atas pengaduan paling lama tiga hari, admin instansi melakukan kajian dan verifikasi paling lama tiga hari. Jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan maksimal lima hari kerja, pengaduan dalam skala tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja.

Pengaduan dalam skala pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu 60 hari kerja. Dalam melakukan pemantauan atas penyelesaian pengaduan sejak pengaduan didisposisikan, memiliki target selambat-lambatnya tiga hari sebelum batas waktu penyelesaian permintaan informasi, selambat-lambatnya delapan hari sebelum batas waktu atas pengaduan dengan skala tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan. Apabila jangka waktu setelah intervensi belum ada jawaban final maka pejabat penghubung menginformasikan kendala kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian [11].

Dalam observasi yang penulis lakukan, pengeloan pengaduan berbasis online melalui Aplikasi SP4N-LAPOR telah berjalan dengan efisien, dimana berkas yang masuk, apabila sudah lengkap dan memenuhi syarat dan ketentuan maka akan langsung diproses oleh tim admin pusat terdisposisi ke Pemerintah Kota Pekanbaru lalu ke instansi yang berwenang, Pengaduan yang dilakukan secara online dapat lebih efisien dan memudahkan masyarakat, terutama masyarakat yang memiliki pekerjaan sehingga tidak kesulitan memberikan laporan tanpa harus datang ke Dinas/Instansi yang dituju.

Dalam memberikan pelayanan pengeloan pengaduan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru selalu melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar hasil dari pelayanan menghasilkan hasil yang terbaik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Ali beliau menyampaikan bahwa:

“Saya memberikan laporan mengenai jalan rusak disekitaran jalan Arifin, dan 2 hari kemudian sudah berdatangan alat berat yang memperbaiki jalan tersebut.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Penglolaan Pengaduan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru telah berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan.

b. Pemanfaatan Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor penting dalam pengelolaan pengaduan berbasis daring karena menentukan efektivitas pelaksanaan layanan. Sumber daya tersebut meliputi kompetensi pegawai, pembagian tugas sesuai fungsi, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Pengelolaan pengaduan secara online ini dalam pelaksanaannya diperlukan adanya admin yang melayani dan menanggapi masyarakat yang melakukan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR. Hasil wawancara penulis dengan Bapak Indra selaku Kepala Tim Admin mengatakan bahwa:

“Untuk jumlah pegawai yang mengelola dan menangani SP4N-LAPOR itu sendiri di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian ada 4 orang pegawai. Termasuk dipegang oleh pejabat yang berwenang.”

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pemanfaatan sumber daya dalam hal ini sumberdaya manusia di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru belum berjalan begitu baik karena masih melibatkan pejabat sebagai admin pelayanan pengaduan berbasis online ini.

4. Adaptasi

Adaptasi dalam organisasi menyangkut kemampuan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru untuk mengalirkan sumber daya aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru dan berbeda untuk menanggapi permintaan masyarakat. Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memiliki Strategi, Tujuan dan Objektivitas, serta Visi yang jelas guna beradaptasi dengan perkembangan zaman serta dinamika penduduk di zaman revolusi 4.0 yang penuh dengan teknologi.

a. Strategi

Terwujudnya tertib administrasi memerlukan strategi yang jelas dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Adil Trisema selaku Tim Admin beliau menyampaikan beberapa hal sebagai berikut:

“Kita melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan orang yang dituakan seperti RT, RW, kades lalu mengenalkan mengenai SP4N-LAPOR sebagai dangan harapan agar semua lapisan dapat berperan aktif sebagai upaya mengenalkan SP4N-LAPOR pada daerah terpencil.”

Hal ini ditegaskan dengan pernyataan dari Bapak Mawardi, S.Ag selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik beliau mengatakan bahwa:

“Kita melakukan kegiatan seperti sosialisasi SP4N-LAPOR ke masyarakat pake media cetak dan media online. Juga kita melakukan sosialisasi atau bimbingan teknis ke semua OPD di Pemerintah Kota Pekanbaru.”

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat strategi yang jelas dari Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru terkait penggunaan aplikasi pengaduan online SP4N-LAPOR yaitu dengan melakukan berbagai bentuk sosialisasi dan bimbingan teknis, di kelurahan maupun kecamatan.

b. Tujuan dan Objektivitas

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru berkomitmen memberikan pelayanan pengaduan daring yang berkualitas untuk mendukung terwujudnya tata kelola kota cerdas. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Bapak Firmansyah Eka Putra, ST, MT selaku Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu:

“Berupaya dalam mewujudkan tata kelola kota cerdas dengan sasaran terwujudnya pelayanan publik yang terintegrasi dan transparan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan target aplikasi yang terintegrasi antar instansi dan lembaga lingkup pemerintah kota pekanbaru.”

Berdasarkan wawancara diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa telah terdapat tujuan yang jelas yang hendak dicapai oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sendiri dan telah melakukan segala upaya untuk mencapai tujuan tersebut yang berupa inovasi-inovasi untuk dapat memenuhi target nasional serta menciptakan aplikasi pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR.

c. Visi

Visi merupakan arah jangka panjang yang menjadi pedoman instansi dalam mewujudkan kinerja yang berkelanjutan, adaptif, dan inovatif. Sebagai bagian dari Pemerintah Kota Pekanbaru, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung pencapaian visi Kota Pekanbaru, yaitu: Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan, serta pusat kebudayaan melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan Iman dan Takwa.

Mengacu pada visi Kota Pekanbaru serta tugas dan fungsi yang diemban, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru menetapkan visi sebagai arah dalam mewujudkan kinerja dan pelayanan yang lebih baik di masa depan. Selanjutnya dituangkan dalam Rencana Strategis – OPD. Adapun visi Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian adalah: “Terwujudnya Layanan Komunikasi dan Informatika Yang Handal dan Saing”.

Data ini didukung dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Firmansyah Eka Putra, ST, MT selaku Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu:

“Untuk kedepannya kami berusaha agar segala pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memudahkan dan mengikuti perkembangan zaman sehingga dapat memudahkan masyarakat.”

Dari hasil wawancara penulis tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memiliki visi yang jelas untuk kedepannya dapat menciptakan pelayanan pengaduan berbasis online dengan baik sehingga memudahkan masyarakat dalam memberikan pengaduannya terhadap jalannya pemerintahan dan pelayanan pemerintah.

5. Kepuasan

Kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, dinas berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan didukung fasilitas yang memadai [12].

a. Kecepatan Layanan

Pelayanan yang cepat menjadi indikator penting dalam meningkatkan citra dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru mengutamakan kecepatan layanan agar proses pelayanan lebih efisien.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama kegiatan magang, memang benar bahwa pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan SOP, Hal ini didukung dengan wawancara penulis dengan Tim Admin Bapak Adil Trisema, beliau menyampaikan sebagai berikut :

Untuk ketentuan waktu kita menyesuaikan dengan SOP dari pusat, dan jika pengaduan sudah sesuai syarat dan ketentuannya, langsung kami tindaklanjuti ke OPD terkait mengenai keluhan masyarakat tersebut, biasanya keterlambatan terjadi akibat masyarakat yang tidak memenuhi syarat dan ketentuan.

Penjelasan tersebut dibenarkan dengan pernyataan dari Ibu Nur beliau menyampaikan bahwa:

“Saya memberikan laporan mengenai jalan rusak disekitaran jalan Arifin, dan 2 hari kemudian sudah berdatangan alat berat yang memperbaiki jalan tersebut.”

Hasil wawancara tersebut pun sesuai dengan observasi yang penulis lakukan dimana pembuatan Akta Kelahiran yang berjalan dengan cepat dan langsung apabila masyarakat melaksanakan pengaduan sesuai dengan syarat dan ketentuan. Sehingga penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru terlaksana dengan cepat dan telah sesuai dengan SOP.

b. Sarana dan Prasarana

Pelayanan di Kantor Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru didukung oleh beberapa faktor lain yaitu Ketersediaan Sarana dan Prasarana. Menurut wawancara penulis dengan Pak Indra selaku Tim Admin Publik beliau menyampaikan beberapa hal sebagai berikut:

Untuk pelayanan kepada masyarakat kami prioritaskan seperti tersedianya laptop/computer yang memadai, jaringan yang memadai, ruang tunggu, meja informasi, toilet, kantin. Mungkin kekurangan kita tidak adanya ruang menyusui, dan tempat bermain anak, dikarenakan Dinas Komunikasi Informasi Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru masih menggunakan gedung utama di lantai III. Tapi tetap kami usahakan untuk prioritaskan masyarakat biar mereka nyaman.

Selain hasil wawancara diatas, berdasarkan observasi penulis selama kegiatan magang, memang benar bahwa fasilitas di Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sudah cukup memadai, dengan tersedianya jaringan dan computer yang cukup, ruang tunggu, meja informasi, ruang rapat, toilet dan kantin dan mengutamakan masyarakat agar merasa nyaman.

Sehingga penulis menarik kesimpulan bahwa tujuan utama dari penyelenggaraan urusan pelayanan pengaduan online semata-mata dilakukan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat sehingga Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang terwujudnya pelayanan prima terkhususnya kepada seluruh masyarakat kota Pekanbaru.

Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu bukti fisik nyata dari tekad Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan urusan Pelayanan Pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR [13].

c. Kenyamanan memperoleh layanan

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru menyediakan fasilitas dan ruang pelayanan yang

mendukung kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ningsih selaku masyarakat pengguna layanan, beliau menyampaikan sebagai berikut:

Fasilitas mendukung dan Kondisi ruang tunggu di Kantor Dinas Komunikasi Informatika, Statistika, dan Persandian Kota Pekanbaru sangat nyaman dikarenakan jaringannya kencang dan suasana di dalam ruangan sangat dingin karena dilengkapi AC padahal cuaca di luar kantor sangatlah panas dan juga ada kursi tunggu yang nyaman. Jadi saya merasa nyaman sambil melakukan pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Firmansyah Eka Putra, S.T., M.T. selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru, yang menyampaikan sebagai berikut:

Jaringan yang kencang dibutuhkan untuk menunjang kecepatan kinerja pegawai, dan Kondisi ruangan kantor sangat diperhatikan karena kondisi ruangan yang bersih membuat kondisi kantor jadi nyaman. Tentu saja kebersihan di kantor perlu dijaga baik oleh pegawai dinas dan masyarakat yang datang. Selain memiliki kondisi kantor yang bersih, Ruang di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dilengkapi juga dengan fasilitas yang membuat masyarakat betah untuk berlama-lama. juga AC yang dingin serta kursi tunggu yang empuk.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa jaringan dan kencang dan kondisi ruangan kantor dapat menunjang pelayanan dalam segi kepuasan layanan di Kantor Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru bukti nyatanya ialah Ibu Nanda dan Ibu Ningsih merasa puas dengan layanan yang diberikan dengan didukung oleh jaringan yang cepat dan kondisi ruangan yang nyaman.

Apabila kondisi jaringan yang lambat dan ruangan kantor kotor dan panas maka masyarakat yang sedang berada di ruang kantor Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru akan merasa tidak nyaman sehingga kepuasan terhadap layanan yang diberikan akan berkurang. Oleh karena itu, terkait dengan indikator kenyamanan memperoleh layanan dapat disimpulkan bahwa telah terlaksana dengan baik.

B. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala hal yang dapat membuat pelayanan pengaduan berbasis online melalui aplikasi SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengalami kendala. Setiap Organisasi Perangkat Daerah di Kota Pekanbaru memiliki masalah dan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi. Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru juga tidak luput dari permasalahan hambatan pelayanan. Tetapi hambatan tidak dijadikan suatu beban kerja melainkan dijadikan suatu bahan pembelajaran dan evaluasi bagi setiap organisasi untuk dapat diperbaiki dan dibenahi agar hambatan tersebut tidak terjadi lagi dikemudian hari.

Pelayanan pengaduan berbasis SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru belum optimal karena masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Sehingga pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR kurang maksimal dalam pelaksanaan tugas oleh aparat petugas pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, sehingga menimbulkan rasa kekecewaan masyarakat dalam melakukan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR [14].

Adapun kendala Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR adalah :

1. SP4N-LAPOR sering terjadi error data laporan

Kendala Sistem dapat dilihat dari terdapatnya error data statistik dan data reporting untuk akun Pemerintah Kota Pekanbaru tahun 2020, yaitu:

- a. Laporan belum terverifikasi bernilai 1, padahal seharusnya bernilai 0 karena tidak ditemukan laporan yang belum terverifikasi di sub menu belum terverifikasi
- b. Terdapat 1 buah id laporan (belum terverifikasi) dalam data reporting yang tidak dapat di-track dalam sistem yang diduga sebagai data error dalam poin (a)
- c. Terdapat perbedaan jumlah sumber laporan dalam data statistik (283) dengan jumlah pelapor dalam data statistik (284), seharusnya bernilai sama.
- d. Terdapat perbedaan jumlah data kategori laporan (81) dalam data statistik dengan jumlah laporan terdisposisi (134) dalam data statistik
- e. Terdapat perbedaan jumlah data area pelaporan (247) dalam data statistik dengan jumlah laporan terdisposisi (134) dalam data statistik

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa error data statistik dan data reporting untuk akun Pemerintah Kota Pekanbaru tahun 2020 dalam pengelolaan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR sehingga diperlukannya perbaikan aplikasi oleh pihak pengembang.

2. Sumber daya manusia yang terbatas

Sumber daya manusia yang dimaksud ialah pegawai Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru itu sendiri, dimana diketahui jumlah pegawai pada Dinas tersebut masih dirasa sangat kurang, Hal ini sesuai sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Bapak Mawardi, S.Ag beliau menyampaikan bahwa:

“Jumlah pegawai di Dinas Komunikasi Informasi Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dirasa masih kurang, terutama pegawai PNS, banyak yang merangkap untuk memenuhi kekosongan,”

Sumber daya manusia yang terbatas menjadi kelemahan dalam tercapainya pelaksanaan program pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR . Kemampuan pegawai tentu di dipengaruhi oleh jenjang pendidikan yang ditempuh, dengan tingkat pendidikan yang dimiliki tentunya akan mempengaruhi wawasan dan kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut, Jumlah pegawai yang bertugas pada Program pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR hanya sedikit hal ini tentu sangat tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang suka pengaduan yang masuk.

Dengan jumlah tersebut tentu dirasa sangat kurang jika dibandingkan dengan jumlah berkas yang masuk. Tentunya hal ini sangat menjadi perhatian khusus bagi seluruh jajaran pimpinan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.

3. Kesadaran masyarakat yang terbatas

Kesadaran masyarakat yang terbatas menjadi salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan program pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR, di Kota Pekanbaru banyak dari masyarakat yang belum paham dan sudah mengerti namun masih terkendala jaringan sehingga tidak dapat menyampaikan pengaduannya melalui pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR [15].

C. Upaya

Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan program pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR, sebagai berikut adalah upaya yang dilakukan :

1. Perbaikan aplikasi SP4N-LAPOR oleh pihak pengembang

Perbaikan Sistem pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam memberikan pengaduan serta tidak terjadinya kesalahan dalam meng-input data yang error data statistic dan data reporting. Dengan perbaikan sistem yang dibutuhkan untuk meng-input data diharapkan mampu membuat mempermudah penyelenggara dalam laporan dan memberikan kemudahan dalam memberi tanggapan terhadap pengaduan masyarakat tersebut [16].

Menurut wawancara penulis dengan Bapak Adil Trisema selaku Tim Admin Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa:

“Sebelumnya telah dilaksanakan pembaharuan dari versi 2.0 menjadi versi 3.0, namun masih ditemukan kekurangan dan perlu dilakukannya perbaikan aplikasi SP4N-LAPOR oleh pihak pengembang. “

Perbaikan sistem ini merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh pihak pengembang agar masyarakat lebih mudah mengakses segala informasi pada pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR melalui smartphone dan komputer sehingga tidak terjadi kesalahan informasi baik dari pihak penyelenggara maupun masyarakat [17]. Agar perbaikan tersebut dapat memberikan dampak yang berkelanjutan, diperlukan koordinasi dan pelaporan kendala secara rutin antara admin SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dengan pengelola SP4N-LAPOR di tingkat pusat. Melalui evaluasi berkala terhadap kendala teknis yang ditemukan selama pengoperasian aplikasi, proses penyempurnaan sistem dapat dilakukan secara berkesinambungan sehingga kualitas pelayanan pengaduan tetap terjaga.

2. Penambahan jumlah pegawai

Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan layanan masih kekurangan jumlah pekerjanya dilihat dari banyaknya yang merangkap padahal tiap orang telah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dengan pekerjaan merangkap dikhawatirkan akan membuat pelayanan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR tidak berjalan dengan secara efektif karena masing-masing punya tugas yang perlu dilakukannya [18].

Rangkap tugas menyebabkan pelayanan belum berjalan optimal. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru mengusulkan penambahan pegawai agar pelayanan daring dapat berlangsung lebih efektif dan efisien sesuai ketentuan yang berlaku [19].

Selain penambahan jumlah pegawai, implementasi secara berkelanjutan juga perlu didukung melalui peningkatan kompetensi aparatur dengan pelatihan berkala mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR, pelayanan publik berbasis digital, serta evaluasi kinerja secara periodik sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun terjadi perubahan kebutuhan pelayanan masyarakat.

3. Sosialisasi kepada masyarakat

Sosialisasi diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sebagai bentuk

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Adil Trisema selaku Tim Admin beliau menyampaikan beberapa hal sebagai berikut:

Kita melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan orang yang dituakan seperti RT,RW, kades lalu mengenalkan mengenai SP4N-LAPOR sebagai dangan harapan agar semua lapisan dapat berperan aktif sebagai upaya mengenalkan SP4N-LAPOR pada daerah daerah terpencil.

Sehingga diharapkan dengan adanya sosialisasi ini dapat menghimbau dan meningkatkan lagi pengaduan Masyarakat [20]. Sosialisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui kerja sama dengan pemerintah setempat serta pemanfaatan media digital. Evaluasi berkala juga diperlukan agar strategi penyebaran informasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dalam penanganan pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pengaduan berbasis elektronik telah berjalan cukup baik, ditunjukkan oleh meningkatnya partisipasi masyarakat, tersedianya mekanisme pelayanan yang mengacu pada SOP nasional, serta adanya upaya berkelanjutan dalam pengembangan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh kendala teknis aplikasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap pemanfaatan SP4N-LAPOR. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan secara terpadu melalui penyempurnaan sistem aplikasi, penguatan kapasitas aparatur, serta sosialisasi yang lebih luas dan berkelanjutan kepada masyarakat. Sinergi antara aspek teknologi, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat tersebut menjadi strategi utama dalam mewujudkan pelayanan pengaduan yang lebih efektif, responsif, transparan, dan akuntabel, sekaligus menjadi rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyempurnaan kebijakan pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Komunikasi informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan program pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR, beberapa urusan pelayanan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR telah memenuhi beberapa dimensi efektivitas sebagaimana yang telah ditetapkan berdasarkan teori Gibson dan Steers.

a. Dimensi Produksi dan Produktivitas, dalam indikator jumlah pengaduan yang masuk dianggap meningkat, semetara indikator Jangkauan Program dianggap belum terpenuhi.

b. Dimensi Mutu dan Kualitas, dari setiap indikator dalam hal ini yaitu indikator kesesuaian dengan persyaratan, bebas dari kerusakan atau cacat dan pemenuhan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi dengan baik, sementara perbaikan berkelanjutan masih terus dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Dimensi Efisiensi, dalam indikator waktu telah dipenuhi dengan baik dan dalam indikator pemanfaatan sumber daya dianggap belum terpenuhi.

d. Dimensi Adaptasi, diketahui beberapa indikator yaitu indikator strategi, tujuan dan visi sudah terpenuhi dengan baik.

e. Dimensi Kepuasan, dari tiga indikator yang ada, dalam hal ini yaitu indikator kecepatan layanan, dan indikator kenyamanan memperoleh layanan, sudah terpenuhi dengan baik, sementara sarana prasarana dianggap masih kurang terpenuhi.

2. Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR, hambatan itu berupa

a. Kendala sistem berupa error pada data statistik dan pelaporan SP4N-LAPOR.

b. Keterbatasan sumber daya manusia menghambat optimalisasi penanganan pengaduan berbasis SP4N-LAPOR.

c. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan SP4N-LAPOR untuk menyampaikan pengaduan.

3. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam tercapainya pelaksanaan program pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR adalah sebagai berikut :

a. Melakukan penyempurnaan sistem SP4N-LAPOR untuk memudahkan pengaduan masyarakat dan meminimalkan kesalahan data.

b. Menambah jumlah pegawai agar pelayanan lebih efektif, efisien, dan mengurangi rangkap tugas.

c. Meningkatkan sosialisasi guna mendorong kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan informasi selama proses penelitian sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

References

- [1] D. Darmawan, Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- [2] Y. N. Dewi, "Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta," Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia, 2017.
- [3] Z. Basri, "Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Bantaeng," Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia, 2018.
- [4] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2014.
- [5] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia: IKAPI, 2016.
- [6] E. Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Indonesia: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- [7] F. Tjiptono and A. Diana, Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2015.
- [8] S. Prawirosentono, Manajemen Sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan): Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia. Yogyakarta, Indonesia: BPFE, 1999.
- [9] M. Selviana, "Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng," Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia, 2020.
- [10] Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media, 2011.
- [11] D. Hartono, "Pengaruh sarana prasarana dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru," Jurnal Kindai, vol. 10, no. 2, pp. 142–155, 2014.
- [12] A. Ibrahim, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung, Indonesia: Mandar Maju, 2008.
- [13] I. N. Sumaryadi, Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta, Indonesia: Citra Utama, 2005.
- [14] A. Kadir and T. C. H. Triwahyuni, Pengantar Teknologi Informasi. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2013.
- [15] Suryadi, "Penanganan keluhan publik pada birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang," Jurnal Administrasi Publik, vol. 23, no. 4, pp. 293–303, 2010.
- [16] J. W. Creswell, Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran, 4th ed. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar, 2016.
- [17] F. Tjiptono, Manajemen Jasa. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2004.
- [18] Handyaningrat, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Bandung, Indonesia: PT Mandar Maju, 1980.
- [19] M. Zahnd, Perancangan Kota Secara Terpadu: Teori Perancangan Kota dan Penerapannya. Yogyakarta, Indonesia: Kanisius, 2006.
- [20] Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2009.