

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N-LAPOR!) LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

Disusun oleh :

NAMA : PRACOYO CIPTO NUGROHO
NPM : 2141021048
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEBIJAKAN PUBLIK

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N-LAPOR!) LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

Disusun oleh :

NAMA : PRACOYO CIPTO NUGROHO
NPM : 2141021048
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEBIJAKAN PUBLIK

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap)



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2023**

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Pracoyo Cipto Nugroho
NPM : 2141021048
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Pembangunan
Judul Tesis : Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan
Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Lembaga
Administrasi Negara
Judul Tesis : *Policy Implementation of the Complaint Handling System
(SP4N-LAPOR!) at The National Institute of Public
Administration (NIPA)*

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Tesis

Pembimbing I

(Dr. Asropi, M.Si)

Pembimbing II

(Dr. Ridwan Rajab, M.Si)

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Pracoyo Cipto Nugroho
NPM : 2141021048
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Pembangunan
Judul Tesis : Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan
Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Lembaga
Administrasi Negara

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister Terapan
Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga
Administrasi Negara, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 24 Juli 2023
Pukul : 10.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS UJIAN TESIS

Ketua Sidang : Dr. Mala Sondang Silfionga, MA :
Sekretaris : Dr. Hamka, MA :
Anggota : Dr. R. Luki Karunia, SE., Ak., MA. :
Pembimbing I : Dr. Asropi, S.Ip., M.Si. :
Pembimbing II : Dr. Ridwan Rajab, M.Si :



(Handwritten signatures of the examiners and officials)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pracoyo Cipto Nugroho
NPM : 2141021048
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Pembangunan

Bersama ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya buat dengan judul "Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Lembaga Administrasi Negara adalah benar keasliannya merupakan hasil karya saya sendiri serta bukan hasil dari penelitian yang telah diajukan guna memperoleh suatu gelar akademik pada universitas maupun lembaga yang sederajat. Bilamana dikemudian hari ditemukan bahwa penulisan tesis ini merupakan hasil plagiat atas karya orang lain, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab serta menerima sanksi menurut peraturan serta ketentuan yang berlaku pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Agustus 2023



Pembuat Pernyataan,

(Handwritten signature)
(Pracoyo C. Nugroho)

KATA PENGANTAR

Segala Puji Hormat dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa memberikan hikmat dan marifat serta kekuatan untuk menghadapi segala kesesakan. Karena seperti ada tertulis dalam Injil Matius 11:28 *"Marilah kepada-Ku, semua yang letih lesu dan berbeban berat, Aku akan memberi kelegaan kepadamu"*. Ini merupakan sepenggal ayat Alkitab yang senantiasa menjadi pedoman hidup penulis untuk setia kepada Tuhan dalam mengarungi kehidupan ini termasuk dalam rangkaian proses menyelesaikan pendidikan dengan mengangkat judul tesis "Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Lembaga Administrasi Negara".

Suatu pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dapat menyelesaikan tesis dan memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap) di kampus tercinta Politeknik STIA LAN Jakarta. Penulisan Tesis ini sebagai wujud kontribusi nyata penulis untuk Lembaga Administrasi Negara dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat yang terintegrasi pada aplikasi SP4N-LAPOR!. Kontribusi ini menjadi langkah konkret bagi penulis untuk senantiasa bekerja dan mengabdikan diri bagi negeri *"Makarti Bhakti Nagari"*.

Peneliti menyadari bahwasanya penulis hanyalah makhluk sosial yang senantiasa membutuhkan bantuan orang lain termasuk dalam proses penyelesaian tesis ini. Oleh karena itu secara khusus penulis mengungkapkan ucapan terima kasih kepada kedua dosen pembimbing yaitu Dr. Asropi, M.Si dan Dr. Ridwan Rajab, M.Si yang telah mengarahkan penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini tepat waktu. Peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tesis ini, yaitu :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA, selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajaran dan para dosen di lingkup Politeknik STIA LAN Jakarta;

2. Seluruh Dewan Penguji yang senantiasa memberikan saran dan masukan atas perbaikan tesis ini dimulai dari seminar proposal, seminar hasil dsampai dengan sidang akhir tesis yaitu, Dr. Mala Sondang Silitonga, MA, Dr. Hamka, MA serta anggota sidang tesis, Dr. R. Luki Karunia, SE.,Ak., MA.;
3. Pembimbing tesis yang selalu membimbing penulis saat penentuan judul, analisis permasalahan dan teori-teori yang dipakai dalam tesis ini, pembimbing I, Dr. Asropi, S.Ip., M.Si, dan pembimbing II, Dr. Ridwan Rajab, M.Si.
4. Reynita Noviana, S.Pd, Istri tercinta yang senantiasa mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi serta cintanya kepada penulis dalam setiap tahapan proses penulisan ini;
5. Ayah dan Ibunda tercinta, yang memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini;
6. Kepala Biro Hukum dan Humas, Tri Atmojo, Sejati, SH, MH, dan Koordinator Humas dan Protokol, Triksaningtyas Gayatri, SIP., M.Si, serta seluruh tim Humas LAN, Mustofa, Alamsyah, Bu Ning, Niken, Reny, Malau, Irena, Roby, Adi yang telah memfasilitasi penulis dalam proses pengumpulan data guna menyelesaikan tesis ini;
7. Jajaran Pimpinan dan Pegawai di lingkungan Lembaga Administrasi Negara yang berkenan memberikan lokus dalam penulisan tesis ini;
8. Seluruh staf Administrasi di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta, Reagent, pak Sigit, pak Saifur, mas Triadi, mba Seha, dan rekan-rekan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
9. Seluruh narasumber dan *key informant*, baik dari Lembaga Administrasi Negara dan Kementerian Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dalam pengumpulan data dan informasi;
10. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2021 konsentrasi Manajemen Kebijakan Pembangunan yang telah bersama-sama mengarungi kawah

candra dimuka selama 2 tahun ini, semoga selalu kompak walau setelah lulus nanti;

11. Teman-teman pelayanan di GKJ Eben Haezer, Pasar minggu yang memberikan motivasi untuk senantiasa takut akan Tuhan dalam kondisi apapun;
12. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

Akhir kata penulis senantiasa mendoakan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan tesis ini semoga senantiasa diberikan keberkahan yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

"tiada gading yang tak retak" sebuah ungkapan dimana penulis hanyalah makhluk biasa yang tak jauh dari kesalahan, oleh karena itu penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna oleh penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan tesis ini.

Jakarta, 17 Agustus 2023

Penulis,

Pracoyo C. Nugroho

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)

Lembaga Administrasi Negara

Pracoyo C. Nugroho, Asropi, Ridwan Rajab

Pracoyo.cn@gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta

“*No Wrong Door Policy*” merupakan suatu konsep pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mengutamakan prinsip melayani pengaduan dari berbagai pihak dan berbagai jenis sekaligus memastikan bahwasanya pengaduan tersebut disampaikan kepada penyelenggara layanan publik yang berwenang dalam menindaklanjutinya. Pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat dalam memberikan pengaduan terhadap perbaikan pelayanan publik yang dirasa tidak sesuai dengan standar. Oleh karena itu berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62/2018 mengamanatkan setiap instansi pemerintah untuk mengintegrasikan seluruh pengaduannya ke dalam satu kanal aplikasi SP4N-LAPOR!. penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian dibawah koordinator Kementerian PAN RB dan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! serta memberikan strategi dalam mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di LAN.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik mengumpulkan data melalui triangulasi yakni penggabungan teknik pengamatan, wawancara, juga telaah dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, didapat bahwa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! di LAN antara lain tidak adanya sosialisasi SP4N-LAPOR! baik kepada pihak internal maupun eksternal, kurangnya komitmen pimpinan dalam mengalokasikan anggaran pengelolaan pengaduan serta pengembangan kompetensi teknis pengelola pengaduan. Dan terakhir masih banyaknya kanal-kanal pengaduan melalui media sosial yang menerima pengaduan. Adapun startegi yang digunakan dalam mengintegrasikan pengelolaan pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR! terbagi menjadi 3 aspek yaitu peningkatan partisipasi stakeholders eksternal dan internal, penguatan kelembagaan dan SDM, serta penguatan kapabilitas SP4N-LAPOR!.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pengelolaan Pengaduan, SP4N LAPOR!

ABSTRACT

Policy Implementation of Complaints Handling System SP4N-LAPOR! at The National Institute of Public Administration (NIPA)

Pracoyo C. Nugroho, Asropi, Ridwan Rajab

Pracoyo.cn@gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta

"No Wrong Door Policy" is a public complaint handling management concept that prioritizes the principle of handling complaints from various parties and types while ensuring the complaint is submitted to the authorized public service provider for follow-up. The government continues to improve the public services quality through public participation in making complaints for the improvement of public services that are considered not meeting the standards. Therefore, based on the Ministerial Regulation of Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 62/2018 mandates every government agency to integrate all complaints into one in SP4N-LAPOR! application. This research was conducted at the State Administrative Agency which is a Non-Ministerial Government Agency under the coordinator of the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform and aimed to find out the factors that influence the implementation of the SP4N-LAPOR! policy and provide strategies for integrating public complaint handling management at State Administrative Agency. This research used a qualitative method with data collection techniques through triangulation, namely the combination of observation, interview, and documentation review. Based on the results of the study, it was found that the factors that influence the implementation of the SP4N-LAPOR! policy at State Administrative Agency includes the absence of SP4N-LAPOR! roll out to both internal and external parties, the lack of commitment in leadership while allocating a budget for complaints management and developing the technical competence of complaints managers. Then, there are still many complaint channels through social media that receive complaints. The strategies used in integrating complaints management into SP4N-LAPOR! are divided into 3 aspects, namely increasing the participation of external and internal stakeholders, strengthening agencies and human resources, and strengthening SP4N-LAPOR! capabilities.

Keywords : Policy Implementation, Complaints Handling, SP4N LAPOR!, No Wrong Door Policy

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Tinjauan Kebijakan	23
C. Tinjauan Teoritis	29
1. Kebijakan Publik.....	29
2. Implementasi Kebijakan	34
3. Pelayanan Publik.....	51
4. Kinerja Pelayanan Publik.....	53
5. SP4N-LAPOR!	58

D. Kerangka Berpikir	62
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	67
A. Metode Penelitian.....	67
B. Teknik Pengumpulan Data	68
C. Lokus Penelitian	71
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	71
E. Prosedur Validasi Data	73
F. Instrumen Penelitian	73
BAB IV HASIL PENELITIAN	75
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
B. Penyajian Data dan Pembahasan	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	136
B. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	141

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Keterhubungan Instansi Pemerintah dengan SP4N-LAPOR
- Tabel 1.2 Data Laporan Pengaduan Nasional pada SP4N LAPOR tahun 2018-2022
- Tabel 1.3 Data Laporan Pengelolaan Pengaduan LAN Tahun 2018-2022
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
- Tabel 2.2 Tahap-tahap dalam proses kebijakan publik
- Tabel 2.3 Perkembangan model implementasi kebijakan
- Tabel 4.1 Indikator tujuan SP4N dan Target 2020-2024 secara Nasional
- Tabel 4.2 Indikator tujuan SP4N dan Target 2020-2024 di LAN
- Tabel 4.3 Rencana Kinerja Anggaran (RKA) di Kementerian PANRB kegiatan Penanganan Pengaduan
- Tabel 4.4 Rencana Kinerja Anggaran (RKA) di Lembaga Administrasi Negara, kegiatan Dokumen Pengelolaan PPID
- Tabel 4.5 Standar Operasional Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik

DAFTAR GAMBAR

- Gambar1.1 Portal Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Korea (*e-people*)
- Gambar 1.2 Aspirasi Respon Rakyat
- Gambar 1.3 Portal Pengaduan SP4N-Lapor!
- Gambar 1.4 Alur Proses Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N Lapor
- Gambar1.5 Tahapan Fase Pengembangan SP4N-LAPOR!
- Gambar2.1 Struktur kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- Gambar2.2 Tahap-tahap Pembuatan Kebijakan
- Gambar2.3 Proses perumusan kebijakan
- Gambar 2.4 Bagan model implementasi kebijakan
- Gambar 2.5 Model implementasi menurut George Edward III
- Gambar 2.6 Alur Proses Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N Lapor
- Gambar 2.7 Model Kerangka Konseptual Pemikiran Penulis
- Gambar 3.1 Tahap-tahap Analisis Kualitatif
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Administrasi Negara
- Gambar 4.2 Standar Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!
- Gambar 4.3 Kerangka Strategis SP4N-LAPOR!
- Gambar 4.4 Sharing pengelolaan SP4N-LAPOR! dengan key informant 1
- Gambar 4.5 Contoh sosialisasi SP4N-LAPOR! di gerbong Argo Parahyangan
- Gambar 4.6 Wawancara langsung dengan Key Informant 7
- Gambar 4.7 Contoh pengaduan yang masuk ke halaman admin instansi dalam aplikasi SP4N-LAPOR!
- Gambar 4.8 Contoh grafik data pengaduan SP4N-LAPOR! yang dapat diunduh dalam aplikasi SP4N-LAPOR!
- Gambar 4.9 Analisa PEST Dalam Implementasi SP4N-LAPOR! secara Nasional

- Gambar 4.10 Postingan SP4N-LAPOR! yang diunggah ke instagram Humas LAN
- Gambar 4.11 Surat Sekretaris Utama terkait permintaan pengelola pengaduan unit kerja
- Gambar 4.12 Nota Dinas Balasan Direktur Politeknik STIA untuk menunjuk pengelola pengaduan pelayanan publik
- Gambar 4.13 Surat Keputusan Sekretaris Utama LAN tentang Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan di Lingkungan LAN
- Gambar 4.14 Standar Operational Prosedure (SOP) penyelenggaraan SP4N-LAPOR! di lingkungan LAN
- Gambar 4.15 Halaman dalam buku panduan penggunaan SP4N-LAPOR!
- Gambar 4.16 nota dinas Inventarisasi kanal pengaduan dan pengelola pengaduan unit kerja di LAN

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Nota Dinas Sekretaris Utama Nomor 416/S.1/HMI.06 yang ditujukan kepada Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama dan Direktur Politeknik STIA LAN
- Keputusan Sekretaris Utama Lembaga Administrasi Negara Nomor 45/S.1/HKM.02.2/2023 Tentang Tim Pengelola Pengaduan
- Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan SP4N-LAPOR
- Laporan Tindak Lanjut Evaluasi Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lembaga Administrasi Negara Tahun 2022

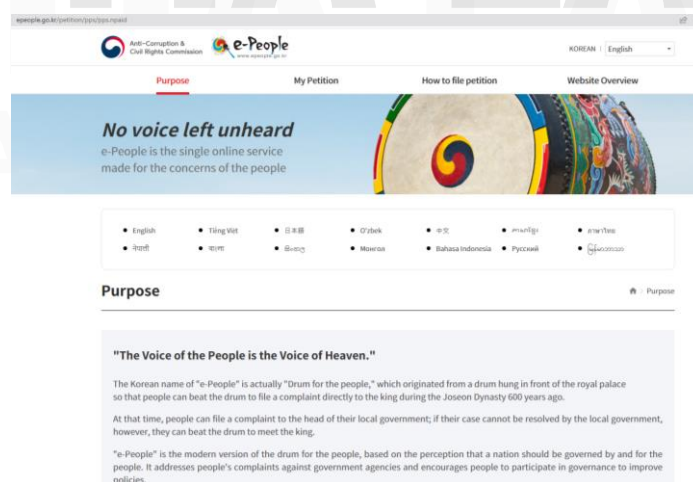
**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Slogan “*No Wrong Door Policy*” merupakan suatu konsep pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mengutamakan prinsip melayani aduan dari berbagai pihak berbagai jenis sekaligus memastikan bahwasanya pengaduan tersebut disampaikan menuju penyelenggara layanan publik dengan kewenangan terkait agar bisa memprosesnya (Ditjen Aplikasi Informatika, 2021). Konsep ini telah diusung oleh beberapa negara maju seperti Korea Selatan yang dinilai telah berhasil mengintegrasikan layanan pengaduan multi sektor dalam satu platform bernama *e-people*. *E-people* ini adalah portal publik yang terkait tentang aspirasi dan pengaduan masyarakat Korea Selatan yang telah diluncurkan pada tahun 2003. Tujuan portal ini adalah untuk menanggapi isu-isu publik yang berkaitan dengan pengelolaan layanan pengaduan, diskusi kebijakan, dan permasalahan penyalahgunaan kekuasaan atau korupsi, selain itu juga portal ini dapat memberikan ruang bagi masyarakat korea untuk mengungkapkan aspirasinya melalui ide-ide kreatif guna perbaikan kebijakan publik di negara “ginseng” tersebut.



Gambar 1.1 portal aspirasi dan pengaduan masyarakat Korea Selatan
(Sumber : epeople.go.kr diunggah pada 2 Mei 2023)

Belajar dari pengelolaan pengaduan yang dikembangkan oleh Korea Selatan dapat dijelaskan bahwa pengelolaan pengaduan yang baik sangat bermanfaat untuk pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, melalui pengaduan tersebut penyelenggara dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikannya sejalan pada kebutuhan dan apa yang menjadi harapan dari penerima pelayanan. Pemerintah Korea Selatan menyediakan kanal berupa Platform *e-people* yang menjadi sebuah saluran komunikasi bagi penyelenggara dan penerima pelayanan publik terkait usaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Sementara itu hal serupa juga dilakukan oleh “Negeri Jiran”, Malaysia, penanganan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan oleh Lembaga khusus yang diberikan mandat untuk menangani pengaduan yang bernama *Public Complaint Bureau* (PCB) atau Biro Pengaduan Awam dibawah Jabatan Perdana Menteri yang telah didirikan sejak tahun 1971 dengan tujuan menangani pengaduan masyarakat Malaysia terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS) yang dianggap tidak adil dalam melayani masyarakat, penyalahgunaan kewenangan, keterlambatan pelayanan publik, aduan terkait dengan fasilitas umum serta berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Biro Pengaduan Awam ini membuka kanal layanan pengaduan masyarakat melalui website dengan alamat www.pcb.gov.my atau dapat juga mengadukan melalui aplikasi “Respons Rakyat” yang dapat diunggah pada android maupun iOS. Berikut Contoh Aplikasi Respons Rakyat yang merupakan kanal aduan masyarakat Malaysia.



Gambar1.2 Aplikasi Respons Rakyat
(Sumber : pcb.gov.my diunggah pada 3 Mei 2023)

Sementara itu konsep layanan pengaduan dan aspirasi publik di Indonesia telah digagas sejak dideklarasikannya Open Government Partnership (OGP) pada 20 September 2011 yang merupakan kerjasama global dalam mendukung terwujudnya pemerintahan secara transparan, terbuka, akuntabel, dan efektif. Dalam implementasinya, Indonesia mengupayakan adanya transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan instrument UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Merujuk pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 36 dan pasal 37 menjelaskan lembaga yang menjadi penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban untuk menjamin ketersediaan sarana untuk aduan dan memberikan tugas bagi pelaksana secara berkompeten untuk melakukan manajemen pengaduan. Tidak hanya itu, penyelenggara juga harus melakukan penyusunan tata cara mengelola pengaduan yang difokuskan pada prinsip atau asas cepat dan tuntas. Dalam hal ini pemerintah didorong untuk menyediakan kanal aspirasi dan pengaduan publik yang bisa dijangkau masyarakat menyeluruh mengenai penyampaian aspirasi, saran, serta aduan pada pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pemerintahan. Aduan yang diberikan oleh masyarakat menjadi salah satu bentuk kontrol dengan keterlibatan masyarakat sebagai partisipasi maupun upaya dalam mengevaluasi pelayanan pemerintah bisa dilakukan dengan pengaduan pelayanan publik oleh masyarakat yang ditujukan untuk penyelenggara pelayanan publik (Nazara, 2022).

Sementara itu Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan rangkaian proses dalam menangani aduan yang berdasarkan pada proses maupun tata kelola pengaduan. Saat ini pemerintah terus berupaya untuk melakukan perbaikan mutu layanan publik dengan cara meningkatkan keaktifan masyarakat dalam berpartisipasi memberikan pengaduan terhadap pelayanan dimana tidak sesuai standar pelayanan dan terindikasi adanya pelanggaran dalam pemberian pelayanan. Di

dalam Peraturan Presiden tersebut juga memuat tentang hak-hak pengadu, kewajiban penyelenggara negara dan pengelola pengaduan, mekanisme penyelesaian pengaduan serta perlindungan atas pengaduan yang dilayangkan kepada penyelenggara pelayanan dengan jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Menurut Jannele Barlow and Claus Moller dalam bukunya "*A Complaint is a Gift*" menyebutkan keluhan masyarakat atau penerima pelayanan bukanlah merupakan gangguan yang harus dihindari, ditolak atau dihilangkan, melainkan dapat menjadi umpan balik yang berharga bagi penyelenggara pelayanan dalam menyadarkan bahwa program-program yang dijalankan tidak mencapai tujuan yang diharapkan. Selama ini dikalangan penyelenggara pelayanan publik, pengaduan masih banyak dianggap sebagai sebuah momok atau sesuatu yang buruk yang harus ditutupi, padahal dengan adanya saluran pengaduan pemerintah bisa memiliki input untuk melakukan upaya perubahan.

Pengaduan yang ditangani dengan efektif serta memberi solusi dalam memecahkan permasalahan untuk masyarakat bisa berperan langsung pada upaya memperbaiki tata kelola pemerintahan secara baik serta meningkatkan fungsi dari layanan publik. Pengaduan bisa dianalogikan sebagai upaya partisipasi masyarakat untuk mengawasi program pembangunan pemerintah dalam mengurangi kasus korupsi dan timbulnya konflik sekaligus meningkatkan keamanan di kalangan masyarakat. Pemerintah berupaya untuk mengintegrasikan tata kelola pelayanan pengaduan dari seluruh instansi pusat dan daerah yang selama ini dinilai masih dikelola belum masif dan belum terjalin koordinasi secara baik. Hal ini mengakibatkan timbulnya penanganan secara ganda pada suatu pengaduan masyarakat. Tidak hanya itu, bisa saja pengaduan masyarakat tidak tertangani oleh instansi yang menyelenggarakan pemerintahan terkait dikarenakan tidak merasa bahwa aduan tersebut bagian dari tugas dan wewenang yang dimiliki (Mursalim, 2018).

Merujuk Undang-undang pelayanan publik serta Peraturan Presiden mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik maka Pemerintah

kemudian mendorong adanya pembangunan portal nasional yang dapat memberikan akses publik terhadap pelayanan informasi serta pengaduan atas penyelenggaraan layanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, yang kemudian diperbaharui dengan terbitnya PerMenPAN RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N- LAPOR), dimana Kementerian PAN RB ditunjuk menjadi koordinator dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

SP4N sendiri yakni sistem terintegrasi pada pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan dalam jenjang-jenjang tertentu untuk masing-masing penyelenggara pelayanan dalam kerangka Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), sementara itu dimana pelaksanaannya SP4N memanfaatkan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau disingkat LAPOR! yang kemudian dikenal dengan SP4N-LAPOR! yang merupakan aplikasi layanan untuk menyampaikan seluruh aspirasi maupun aduan rakyat yang diselenggarakan melalui daring dan terintegrasi dalam lingkup nasional.

LAPOR! merupakan usaha yang diluncurkan dalam mempercepat responsibilitas, mengkoordinir pemerintahan secara vertikal dan horizontal, maupun memberikan tindak lanjut problematika yang ada di tengah masyarakat yang belum dibatasi pada dimensi waktu ataupun tempat, LAPOR! akan mendekatkan masyarakat dengan pemerintah, serta memberi acuan dan stimulan agar masyarakat bisa bersikap partisipatif dan aktif untuk membuat laporan aduan sebagai masukan untuk memperbaiki berbagai lini sehingga kinerja maupun pelayanan pemerintahan kualitasnya bisa terus ditingkatkan serta dapat menyelesaikan problematika yang dihadapi pelapor atau pengadu (Zulaikah *et al.*, 2022). Adapun Penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah harus memiliki pemahaman bahwasanya masyarakat berhak

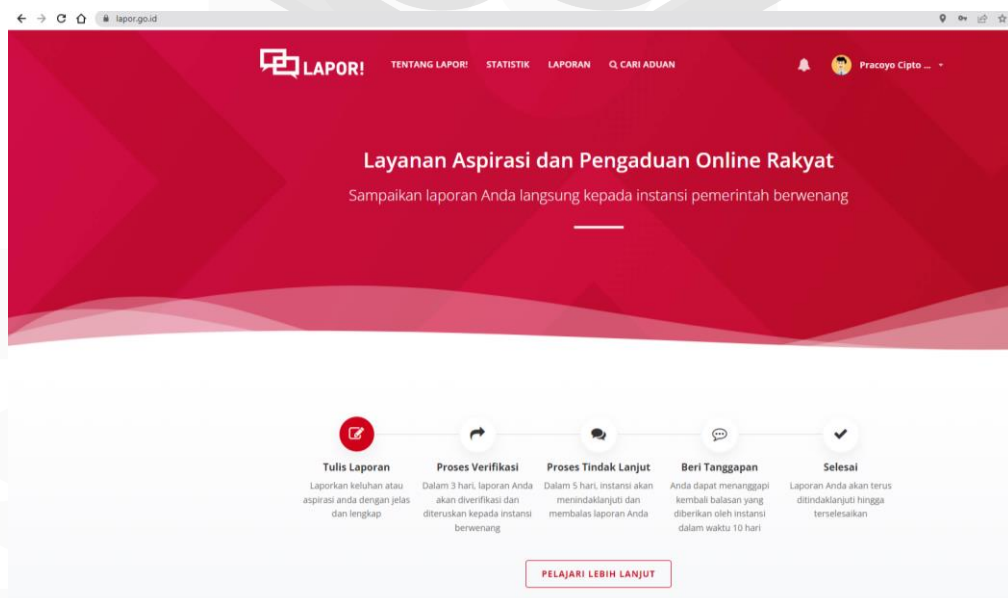
memperoleh pelayanan publik berkualitas, oleh karena itu, saat masyarakat yang menjadi penerima layanan yang memperoleh pelayanan dimana tidak sesuai pada kebutuhan dan harapannya, maka masyarakat dapat menyampaikannya melalui SP4N-LAPOR!.

Tujuan dari SP4N-LAPOR ini adalah untuk memperluas ruang publik dalam penyampaian aspirasi dan keluh kesahnya melalui kanal yang telah tersedia terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dengan konsep “*no wrong door policy*” yang juga dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk menerima segala jenis pengaduan dari manapun serta memberikan jaminan pada setiap pengaduan agar bisa tersalurkan untuk seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dan memiliki kewenangan dalam menangani aduan tersebut, sehingga tidak akan terjadi lagi kesalahan dalam mengakomodir pengaduan kemudian setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menindaklanjuti atas laporan aduan yang disampaikan oleh masyarakat dalam jangka waktu tertentu.

Untuk mendukung kebijakan ini maka setiap unit pengelola pengaduan yang terdapat di Indonesia wajib mempunyai keterhubungan atau koneksi meliputi instansi pusat maupun pemerintah daerah sebagai suatu simpul (hub) untuk mengkoordinasi manajemen aduan publik secara nasional sehingga seluruh pengaduan dan aspirasi masyarakat Indonesia dapat terintegrasi dan tercatat dalam satu sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Jadi setiap masyarakat bisa mengadukan seluruh keluh kesahnya terkait dengan pelayanan pemerintah yang terintegrasi melalui kanal SP4N-LAPOR! yang kemudian akan diterima oleh admin nasional dalam hal ini Kementerian PANRB untuk diidentifikasi berdasarkan kewenangan setiap instansi, dan dilanjutkan ke admin instansional yang sudah ditunjuk di setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah (pemda) untuk segera ditindaklanjuti.

SP4N-LAPOR! dapat juga diterjemahkan sebagai kanal aspirasi masyarakat yang dikembangkan pemerintah sebagai upaya mengevaluasi program-program pelayanan yang telah dicanangkan pemerintah telah

menyesuaikan kebutuhan dan harapan masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik. SP4N-LAPOR! saat ini menyediakan sarana pengaduan yakni yaitu melalui *website* www.lapor.go.id, *Short Message Service* (SMS) dengan nomor 1708, media sosial Twitter dengan akun @lapor1708 dan aplikasi LAPOR! yang dapat di unggah pada piranti sistem operasi Android dan iOS. Melalui berbagai kanal yang diberikan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di negeri ini yang dapat dilakukan dengan melaporkan atau melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Berikut merupakan mekanisme pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.



Gambar1.3 Portal Pengaduan SP4N-LAPOR!
(Sumber : www.lapor.go.id diunggah 30 Juni 2023)

Sebagai sebuah aplikasi pengelolaan pengaduan, SP4N-LAPOR! Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penyampaian aduan mengenai pelayanan yang tidak menyesuaikan prosedur pada setiap kanal SP4N-LAPOR!, kemudian aduan tersebut akan langsung diverifikasi oleh admin nasional yang berada di Kementerian PANRB berdasarkan kategorinya untuk selanjutnya diteruskan kepada admin instansi yang berwenang dalam

menanggapi aduan tersebut dengan batas maksimal selama 3 hari kerja. Admin instansi ini merupakan petugas pengelola pengaduan yang ditunjuk oleh pimpinan instansi untuk menerima pengaduan yang diteruskan oleh admin nasional untuk segera ditanggapi atau dapat berkoordinasi dengan pejabat penghubung untuk segera memberikan tindak lanjut atas aduan tersebut maksimal selama 10 hari kerja sampai dengan pelapor/pengadu menerima tanggapan atas aduan tersebut. Berikut alur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai SP4N-LAPOR!.



*Gambar1.4 Alur Proses Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N Laporan
(Sumber : Laporan Tahunan SP4N-Lapor Kementerian PAN RB Tahun 2021)*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) sebagai admin nasional merilis data laporan pengaduan yang masuk pada kanal `lapor.go.id` yang menyebutkan bahwa sejak SP4N-LAPOR diluncurkan sampai dengan tahun 2022 ini telah tercatat mengalami peningkatan jumlah keterhubungan instansi pemerintah dengan SP4N-LAPOR yang berjumlah 657 instansi yang tersusun atas 34 Kementerian, 100 Lembaga, 396 Pemerintah Kabupaten, 93 Pemerintah kota dan 34 Pemerintah Provinsi.

Instansi	Terhubung
Kementerian	34
Lembaga	100
Pemerintah Provinsi	34
Pemerintah Kabupaten	395
Pemerintah Kota	94
Total	657

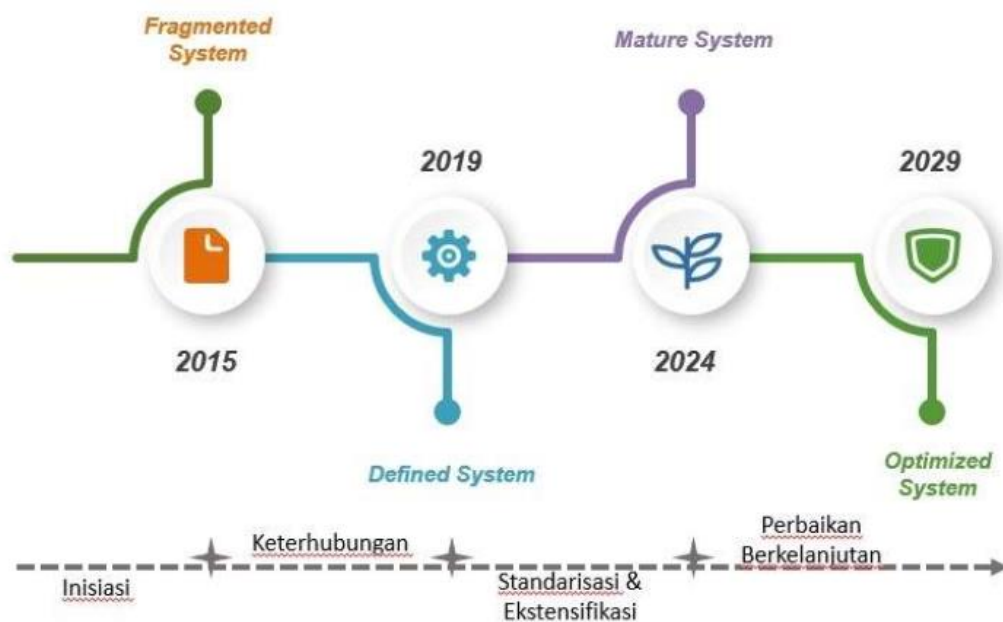
*Tabel 1.1 Jumlah Keterhubungan Instansi Pemerintah dengan SP4N-LAPOR
(Sumber : Laporan Tahunan SP4N-Lapor Kementerian PAN RB tahun 2021)*

Sementara itu sejak tahun 2018-2022 jumlah laporan aduan yang diterima dari situs SP4N-LAPOR secara nasional mengalami peningkatan laporan pengaduan terutama di tahun 2019-2020. Data ini menjelaskan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat terkait usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melayangkan keluhan dan aduannya melalui kanal pengaduan SP4N-LAPOR! serta meyakini bahwa masukan, aspirasi, pengaduan maupun permintaan informasi yang disampaikan dapat menjadi saran perbaikan pemerintah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publiknya.

No.	Kanal Pengaduan SP4N LAPOR	2018	2019	2020	2021	2022
1.	Website lapor.go.id	34.515	67.742	62.701	47.118	45.035
2.	SMS 1708	16.735	10.593	8.110	7.252	6.158
3.	Aplikasi lapor	5.696	7.891	13.568	8.790	12.173
4.	Twitter lapor	335	86	22	119	110
	Total	60.281	86.312	84.401	63.279	63.476

*Tabel 1.2 Data Laporan Pengaduan Nasional pada SP4N LAPOR tahun 2018-2022
(Sumber : www.lapor.go.id)*

Dalam PerMenPAN Nomor 46 Tahun 2020 mengenai Roadmap SP4N Tahun 2020-2024 dijelaskan bahwa tata kelola SP4N terbagi menjadi 4 fase tahapan pengembangan antara lain, fase pertama dimulai pada tahun 2015 yang disebut dengan *fragmented system* atau mengelola pengaduan yang masih terbagi-bagi jenisnya, fase kedua tahun 2015-2019 yang termasuk fase tata kelola yang mana SP4N merupakan sistem yang sudah didefinisikan dan dihubungkan oleh setiap K/L/D, fase ketiga atau fase *mature* dimulai sejak tahun 2020-2024, pada fase ini dilakukan standarisasi serta menguatkan partisipasi K/L/D yang telah berintegrasi namun tidak menjadikan Laporan menjadi saluran utama manajemen pengaduan, dan harapannya di akhir tahun 2024 mendatang SP4N Laporan menjadi sistem penobang rekonstruksi layanan public dengan tingkat kematangan atau *mature* yang tinggi. Dan fase keempat atau fase *optimized system* SP4N dapat digunakan secara optimal dan mampu bersaing dengan sistem pengaduan pelayanan publik yang dimiliki oleh negara-negara lain.



Gambar 1.5 Tahapan Fase Pengembangan SP4N-LAPOR!
 (Sumber : Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik)

Sayangnya memasuki fase ketiga pengembangan SP4N-LAPOR! yaitu rentang tahun 2020-2024 atau disebut dengan fase maturitas, Lembaga Administrasi Negara (LAN) hingga saat ini belum mengintegrasikan pengelolaan pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!, hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah pengaduan masyarakat yang masih ditangani melalui kanal media sosial, webmail dan tatap muka sementara laporan pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR masih relatif sedikit. Banyaknya situs aduan dari media sosial misalnya Instagram, Facebook, Twitter, dan webmail yang dikelola masing-masing unit kerja membuat integrasi pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! ini belum dapat dilakukan. Komitmen Lembaga Administrasi Negara untuk menjadikan SP4N-LAPOR! Sebagai kanal utama pengelolaan pengaduan sebagaimana amanat kebijakan ternyata masih belum optimal dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara hal ini dikarenakan setiap pengelola pengaduan masih menanggapi pengaduan dari berbagai kanal media sosial tersebut. Berikut data Laporan Pengelolaan Pengaduan di LAN pada periode 2018 sampai dengan 2022.

No.	Kanal Pengaduan LAN	2018	2019	2020	2021	2022
1.	Media Sosial	24	31	7	104	310
2.	Webmail	7	11	3	12	120
3.	Tatap muka	2	6	0	1	81
4.	SP4N-LAPOR	0	1	5	5	1

*Tabel 1.3 Data Laporan Pengelolaan Pengaduan LAN Tahun 2018-2022
(Sumber : laporan pengelolaan pengaduan LAN tahun 2018-2022)*

Jumlah data pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR pada periode 2018-2022 relatif sangat sedikit jika dibanding dengan pengaduan yang masuk melalui kanal pengaduan lain, ini menggambarkan bahwa LAN belum mengintegrasikan pengelolaan pengaduannya ke kanal SP4N-LAPOR!.

Masing-masing pengelola pengaduan di setiap unit kerja masih menerima aduan melalui media sosial karena dinilai lebih cepat namun dari jumlah pengaduan yang masuk melalui media sosial setiap unit kerja tidak terkeapitulasi dengan baik aduan-aduan yang telah ditangani, hal ini tentu saja menimbulkan adanya “pulau-pulau data” atau data yang tersebar di setiap unit kerja yang tidak terinventarisir mana saja yang sudah ditindak lanjuti atau belum.

Berbagai kanal layanan pengaduan pada setiap unit kerja ini menimbulkan permasalahan seperti tidak terakumulasinya data dalam satu pintu sehingga kesulitan dalam mengakomodir dan mengkoordinasikan setiap pengaduan yang masuk pada setiap unit kerja. Akibatnya Biro Hukum dan Humas yang diberikan mandat dalam pengelolaan pengaduan di LAN kesulitan dalam rekapitulasi laporan pengelolaan pengaduan secara berkala yang wajib dilaporkan setiap bulannya kepada Sekretaris Utama LAN sebagai penanggung jawab pengelolaan pengaduan.

Dalam hal ini LAN belum mengimplementasikan PerMenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik termasuk LAN wajib melaksanakan manajemen pada aduan layanan publik dan **mengintegrasikannya dengan aplikasi SP4N-LAPOR**. Hal ini juga dipertegas dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa pengelolaan pengaduan termasuk aspek penting dalam mengoptimalisasikan sistem pemerintah yang berbasis elektronik maka di tahun 2020 aplikasi SP4N-LAPOR! ini ditetapkan menjadi aplikasi umum dalam sektor pengelolaan pengaduan dengan terbitnya Keputusan Menteri PANRB Nomor 680 Tahun 2020 tentang aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik, oleh karena itu setiap **instansi pemerintah wajib memanfaatkan dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!** untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publiknya.

Sebagaimana amanat pada peraturan tersebut SP4N-LAPOR memiliki tujuan untuk mengintegrasikan seluruh pengaduan secara nasional serta dapat dijadikan dasar terkait pengambilan keputusan, perbaikan dan penyempurnaan

pelayanan publik, membangun keterbukaan pemerintah dalam persoalan publik serta dapat menjadi platform yang dipercaya oleh masyarakat dalam penyelesaian pengaduan dan pelayanan informasi publik. Pengintegrasian secara nasional ini memiliki tujuan agar pengelolaan pengaduan tidak lagi dikelola secara parsial oleh masing-masing instansi pemerintah.

Menyikapi hal tersebut, dalam tataran kebijakan pengelolaan pengaduan di lingkungan LAN, sebenarnya telah menerbitkan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara (PerKaLAN) Nomor 4 Tahun 2015 mengenai “Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik”, namun sudah tidak relevan dengan kondisi saat ini dikarenakan didalam peraturan tersebut masih belum mengacu pada PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Didalam PerKaLAN tersebut, pengelolaan pengaduan dan informasi publik masih bersifat konvensional dimana pengadu datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) yang bertempat di kantor LAN Veteran, yang kemudian ditindaklanjuti oleh petugas layanan pengaduan atau PPID untuk diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja. Pada peraturan ini tentu saja belum menjalankan amanat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang mewajibkan untuk mengintegrasikan seluruh aduan masyarakat dalam satu pintu layanan terpadu dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui kanal SP4N LAPOR. Menteri PANRB menjadi koordinator dalam mengelola pengaduan pelayanan publik secara nasional terus mendorong setiap instansi pemerintah termasuk LAN untuk memiliki pemahaman yang sama, langkah yang terintegrasi maupun perilaku terkait upaya mengoptimalkan SP4N-LAPOR! ini.

Optimalisasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! perlu terus dilakukan dalam rangka menggapai sasaran nasional yang strategis demi terwujudnya sistem manajemen pengaduan secara responsive dan menjadi solusi yang handal, cepat, solusi cepat dan sistem aduan penanganan yang terpercaya. Hal ini juga sebagaimana usaha pemerintahan dalam mendukung

peningkatan mutu layanan publik dengan layanan pengaduan terpadu dan terintegrasi secara nasional. Berdasarkan sasaran inilah mendorong penulis untuk melakukan penelitian terkait dengan “Bagaimana Strategi LAN dalam mengimplementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).

B. Identifikasi Masalah

Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) merupakan hal penting untuk segera diimplementasikan di Lembaga Administrasi Negara, namun saat ini permasalahan yang ada diantaranya :

1. Terdapat banyak kanal pengaduan pelayanan publik yang dikelola setiap unit kerja di LAN yang menimbulkan banyaknya pulau-pulau data yang tersebar menyebabkan sulitnya merekapitulasi laporan pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja di LAN.
2. Pengaduan LAN masih didominasi melalui kanal-kanal media sosial sehingga tidak dapat menjamin pengaduan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti dan memberikan solusi yang tepat atas pengaduan tersebut.
3. Masih banyaknya pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan LAN yang diterima melalui media sosial dan webmail.
4. LAN belum menjalankan amanat PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publiknya ke kanal SP4N-LAPOR!.
5. LAN belum pernah melakukan sosialisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! baik kepada pihak internal maupun eksternal.

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disampaikan diatas, maka bisa dilakukan perumusan identifikasi permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implemetasi kebijakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-LAPOR!) di LAN?
2. Bagaimana strategi mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publiknya ke kanal SP4N-LAPOR?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan
2. Mengidentifikasi dan menjelaskan strategi LAN dalam mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publiknya ke kanal SP4N-LAPOR
3. Memberikan rekomendasi kebijakan terkait dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N lapor! di LAN

E. Manfaat Penelitian

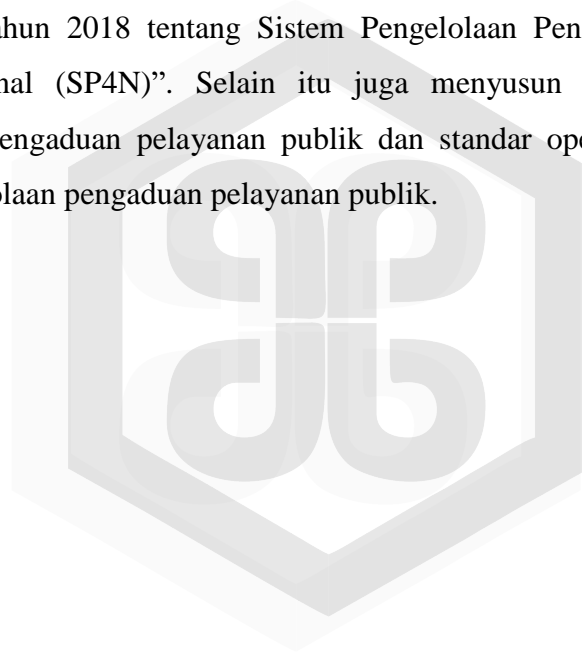
1. Akademis

Dengan mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR!), nantinya bisa memberikan hasil penelitian yang berkontribusi pada pengembangan kebijakan pembangunan khususnya kebijakan mengenai dengan manajemen pengaduan pelayanan publik nasional.

2. Praktis

Dengan mengetahui implementasi kebijakan system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N), hasil penelitian bisa memberi manfaat berupa masukan dan rekomendasi kebijakan bagi Lembaga Administrasi

Negara (LAN) dalam rangka pengimplementasian kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sesuai amanat “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPABRB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)”. Selain itu juga menyusun pedoman internal pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan pelayanan publik.



POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA