

**ANALISIS PELAKSANAAN PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN  
ONLINE UNTUK MEWUJUDKAN *GOOD LOCAL GOVERNANCE*  
(STUDI PADA SP4N-LAPOR! DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, STATISTIK, DAN  
PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI)**

**Tania Rachmasari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya dan  
[tania.19039@mhs.unesa.ac.id](mailto:tania.19039@mhs.unesa.ac.id)

**Muhammad Farid Ma'ruf**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya dan  
[muhammadfarid@unesa.ac.id](mailto:muhammadfarid@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Dinamika tuntutan pembangunan dan pelayanan publik ke arah yang lebih baik kini menjadi perhatian khusus bagi seluruh daerah di Indonesia. Terkhusus peranan pada perubahan makna dari *government* ke *governance* untuk mewujudkan *good governance*. Sebagaimana Pemkab Ngawi melalui penerapan *smart government*, menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) untuk mengelola pengaduan pelayanan publik secara efektif dan terintegrasi. Layanan tersebut dikelola Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi. Namun, pada pelaksanaan prinsip transparansinya masih mengalami kendala pada penyebaran informasi yang belum merata sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut. Selain itu kesediaan informasi terkait tindak lanjut yang diberikan oleh pemerintah maupun admin SP4N-LAPOR!. Oleh karenanya, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa dan menggambarkan pelaksanaan prinsip transparansi dalam pengelolaan pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! untuk mewujudkan *good local governance* di Diskominfo SP Kabupaten Ngawi. Jenis penelitian ini yakni deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada tiga aspek transparansi oleh Sedarmayanti dalam Janah (2021) meliputi prinsip *check and balance*, terdapat akses informasi bagi masyarakat dan pengawasan kebijakan secara terbuka. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Selanjutnya tahapan dalam menganalisis datanya yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian memperlihatkan jika pada indikator prinsip *check and balances*, pelaksanaan prinsip transparansi pada pengelolaan pengaduan sudah dilakukan dengan baik. Pada indikator akses informasi oleh masyarakat, pelaksanaan prinsip transparansi sudah berjalan. Dimana Diskominfo SP Ngawi telah menyampaikan mekanisme pengaduan online secara jelas. Sedangkan pengawasan kebijakan secara terbuka berjalan cukup baik.

**Kata Kunci:** Transparansi, Pengaduan, *Good Local Governance*, SP4N-LAPOR!

**Abstract**

The dynamics of demands for better development and public services are now a special concern for all regions in Indonesia. Especially the role in changing the meaning from *government* to *governance* to realize *good governance*. As the Ngawi Regency Government through the implementation of smart government, implements the People's Online Aspirations and Complaints Service (SP4N-LAPOR!) to manage public service complaints effectively and integratedly. The service is managed by the Ngawi District Office of Communication, Informatics, Statistics and Encryption. However, the implementation of the principle of transparency still faces problems in the uneven distribution of information so that there are still people who do not know about the application. In addition, the availability of information related to follow-up provided by the government and the SP4N-LAPOR! admin. Therefore, this study aims to analyze and describe the implementation of the principle of transparency in managing online complaints through SP4N-LAPOR! to realize *good local governance* in Diskominfo SP Ngawi Regency. This type of research is descriptive qualitative. This research focuses on three aspects of transparency by Sedarmayanti in Janah (2021) which include the principle of checks and balances, there is access to information for the public and open policy oversight. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, documentation studies, and literature study. Then analyzed with the stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that in the indicators of the principle of checks and balances, the implementation of the principle of transparency in complaint management has been carried out properly. In the indicator of access to information by the public, the implementation of the principle of transparency has been implemented. Where Diskominfo SP Ngawi has conveyed a clear online complaint mechanism. Meanwhile, open policy oversight went quite well.

**Keywords:** Transparency, Complaints, *Good Local Governance*, SP4N-LAPOR!

## PENDAHULUAN

Dinamika tuntutan pembangunan dan pelayanan publik ke arah yang lebih baik kini menjadi perhatian khusus bagi seluruh daerah di Indonesia. Hal ini sejalan dengan perkembangan NPM, NPS, dan NPG yang memiliki peranan pada perubahan makna dari *government* ke *governance* untuk mewujudkan *good governance*. Pada era ini cenderung menitikberatkan pada interaksinya antara warga dan masyarakat sipil sehingga pemerintah akan lebih partisipatif dan kemampuannya mewujudkan kepentingan bersama (Natalia, 2021). Dalam menyelenggarakan pemerintahan, tentu pelayanan publik menjadi salah satu tujuan utama membentuk *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik dalam pandangan *governance* yang dilakukan pemerintah kini tidak lagi dijalankan seperti sebuah perusahaan, tapi dituntut untuk memprioritaskan kepentingan umum. Dimana sebelumnya, pihak yang dilayani dianggap sebagai pelanggan, kini dikembalikan posisinya sebagai warga negara atau *citizen*. Denhardt dalam Anggriani Alamsyah (2016:193-194) menjelaskan bahwa pemerintah adalah sebagai pelayan publik bagi masyarakat dan bukan hanya sebagai pengarah. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus lebih berorientasi pada masyarakat, karena pelayanan publik ditujukan pengguna jasa yang dalam hal ini merupakan masyarakat. UU Nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik membahas kewajiban bagi pemerintah untuk melembagakan mekanisme pengaduan yang bisa dipergunakan warga untuk mengutarakan keluhannya, pengaduan dan kritik untuk birokrasi pelayanan yang ada. Pada UU ini memberikan jaminan hak warga untuk memberikan aduan penyelenggaraan layanan dan mendapatkan tanggapan dari pengaduannya sewaktu mereka tidak memperoleh kepuasan atas pelayanan birokrasi pemerintah (Maani, 2012:29)

Pengaduan merupakan hal yang penting karena perbaikan pelayanan membutuhkan masukan dari masyarakat dalam bentuk sebuah keluhan. Saat masyarakat sebagai pihak yang menggunakan layanan tersebut tidak puas, masyarakat dapat melakukan pengaduan. Pemerintah dalam memberi pelayanan berkewajiban menerima dan memproses keluhan yang disampaikan masyarakat berdasar pada Perpres Nomor 76 Tahun 2013. Salah satu kelemahan dalam pelayanan publik selama ini adalah kurangnya kemauan untuk mendengar keluhan penerima layanan, sehingga pelayanan yang dilakukan hanya sekedarnya dan tidak

ada peningkatan dari masa ke masa (Maryam, 2016). Terkadang pemberi layanan berpikir bahwa pelayanan yang baik ialah yang selaras dengan prosedur. Sementara masyarakat sebagai penerima layanan sering kali menganggap prosedur yang ada masih terasa sangat rumit. Hal tersebut memberikan alasan bahwa pengaduan masyarakat merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam pelayanan publik. Dwiyanto dalam Maani (2012:25) berpendapat bahwa “pengakuan terhadap hak-hak warga negara untuk memberikan pengaduan sangat dibutuhkan, ada dua hal kenapa hal tersebut dilakukan, yaitu pengakuan terhadap hak-hak pengguna sebagai warga negara yang berdaulat dan berbagai jenis pelayanan publik cenderung bersifat monopoli”. Standar pelayanan publik berpengaruh pada pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Tingkat kepatuhan yang tinggi akan memiliki pelayanan yang semakin baik, begitu pula tingkat kepatuhan yang rendah memiliki pelayanan yang buruk, dapat dilihat pada tabel berikut terkait tingkat kepatuhan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik:

**Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Pemerintah Daerah pada Standar Pelayanan Publik Tahun 2022**

No	Tingkat Kepatuhan	Zona	Persentase
1	Rendah	Merah	11,70%
2	Sedang	Kuning	44,06%
3	Tinggi	Hijau	44,24%

Sumber: Ombudsman RI, 2022

Sedangkan cara penyampaiannya masih dominan dilakukan secara langsung oleh masyarakat dan untuk penyampaian berbasis internet masih belum menjadi cara yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini bisa disimak dalam tabel di bawah:

**Tabel 2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian Pengaduan Tingkat Nasional Tahun 2021**

No	Cara Penyampaian	Persentase
1	Surat	41,85%
2	Datang Langsung	20,79%
3	WhatsApp	13,43%
4	Email	8,84%
5	Telepon	7%
6	Lain-lain	2,69%
7	PVL On The Spot	1,96%
8	Investigasi Inisiatif	1,91%
9	Website	1,17%
10	Media Sosial	0,28%

11	Call Center 137	0,06%
12	Posko Covid-19	0,03%
13	Website Radius	0,01%

Sumber: Ombudsman RI, 2021

Dari data substansi laporan bersangkutan, memperlihatkan yakni masyarakat yang terbanyak meluapkan pengaduannya lewat surat ialah 41,85%, disusul yang datang langsung ialah 20,79%, dan Whatsapp 13,43%. Kondisi pandemi covid-19 memicu perubahan kecenderungannya masyarakat dalam mengungkapkan pengaduan ke Ombudsman RI. Namun demikian, dari data tersebut menunjukkan bahwa cara penyampaian laporan atau pengaduan dari masyarakat masih belum optimal dalam pemanfaatan kehadiran teknologi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan. Hal ini harusnya dijadikan sebagai evaluasi bagi pemerintah dalam pemberian layanan aduan yang berbasis internet agar bisa dipergunakan dengan maksimal oleh masyarakat. Konten aduan yang dilaporkan oleh masyarakat juga beragam, bisa disimak dalam tabel di bawah:

**Tabel 3. Laporan Masyarakat Dugaan Maladministrasi Tingkat Nasional Tahun 2021**

No	Dugaan Maladministrasi	Persentase
1	Tidak Patut	7,08%
2	Tidak Memberikan Pelayanan	28,52%
3	Tidak Kompeten	3,99%
4	Permintaan Imbalan, Uang, Barang Dan Jasa	2,01%
5	Penyimpangan Prosedur	21,31%
6	Penyalahgunaan Wewenang	2,75%
7	Penundaan Berlarut	33,42%
8	Konflik Kepentingan	0,07%
9	Diskriminasi	0,64%
10	Berpihak	0,20%

Sumber: Ombudsman RI, 2021

Berdasarkan data yang didapatkan dari klasifikasi oleh Ombudsman RI pada tahun 2022, pengaduan masyarakat pada urutan tiga terbanyak adalah penundaan berlarut sebesar 33,42%, penyimpangan prosedur sebesar 21,31% dan tidak memberikan pelayanan sebesar 28,52%. Hal tersebut semakin memperkuat bahwasannya penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat perlu untuk ditingkatkan agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan dalam menerima layanan.

Sebagaimana Provinsi Jawa Timur yang telah berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik sehingga di tahun 2022 provinsi tersebut masuk pada kategori zona hijau (Ombudsman RI, 2022). Artinya Provinsi Jawa Timur memiliki kepatuhan tinggi dalam

memenuhi standar pelayanan publik terutama dalam bidang pencegahan maladministrasi. Kabupaten Ngawi termasuk kabupaten di Provinsi Jawa Timur dan dengan kategori zona hijau pada tahun 2022 (Setyawan, 2023)

Kabupaten Ngawi berupaya untuk menerapkan konsep *smart city*. Konsep tersebut diartikan sebagai sebuah konsep dalam mengelola kota dan kabupaten dengan memberikan penekanan pada pemanfaatan TIK (Rachmawati, Ramadhan, Rohmah 2018:14). Arah dari konsep *smart* dan berbagai jenisnya ialah; *smart city*, *smart regency* atau *smart region*, dan *smart province* serta *smart village* merupakan arah dari pengelolaan seluruh tingkat pemerintahan di Indonesia juga di dunia.

Kabupaten Ngawi tergabung dalam Gerakan Menuju *Smart City* (GMSC) dari Kemenkominfo untuk mewujudkan *Smart City* di semua wilayah di Indonesia, semenjak tahun 2017 yang berawal dari 25 kabupaten yang lain dan sekarang ini kabupaten Ngawi tergabung dalam 198 kabupaten kota yang dibimbing langsung dari Kemenkominfo. Adapun bentuk dukungannya ialah Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi menggelar Bimbingan Teknis Penyusunan Master Plan Kota Cerdas (*Smart City*) *Quick Win* Program Unggulan Kabupaten Ngawi ini dilakukan dalam 4 tahapan, semenjak awal 2022 yang beranggotakan semua OPD lingkup Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Dari bimbingan teknis yang telah dilaksanakan, terbagi fokus menjadi 6 kategori sebagai berikut:

**Tabel 4. Kategori *Smart City***

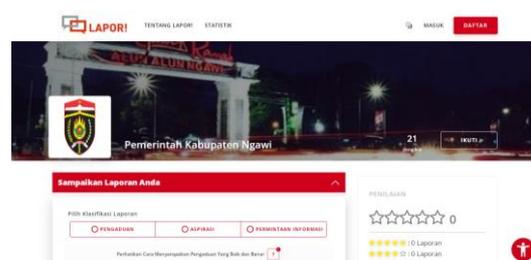
No	Kategori	Instansi Pengampu
1	<i>Smart Government</i>	Inspektorat Kabupaten Ngawi, Sekda (Bagian Hukum, Bagian Organisasi, Bagian Administrasi Pengembangan, Bagian Administrasi Pemerintahan Umum, Bagian Umum), Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Disdukcapil, BKPSDM (Bagian Keuangan), Sekretariat DPRD dan Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi.
2	<i>Smart Branding</i>	Dispora, DPM dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi.
3	<i>Smart Economy</i>	Bagian Administrasi Perekonomian Setda, Bappeda, Disperindagker, Diskop UMKM, Dinas

No	Kategori	Instansi Pengampu
		Ketahanan Pangan dan Pertanian Dinas Perikanan dan Peternakan dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
4	Smart Living	Dinas Kesehatan, PUPR, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Perhubungan, Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga, Satuan Polisi Pamong Praja dan Diskominfo dan Persandian Kabupaten Ngawi.
5	Smart Society	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Sosial, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan KB, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi.
6	Smart Environment	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Dinas Lingkungan Hidup, BPBD, Bappeda, dan Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi.

Sumber: Bimbingan Teknis Diskominfo SP, 2022

Merujuk pada tabel di atas, Pemerintah Kabupaten Ngawi melalui penerapan *smart government*, menerapkan suatu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) yang dibentuk oleh Kementerian PANRB untuk mengadakan pengelolaan atas pengaduan pelayanan publik yang efektif dan terintegrasi. Layanan tersebut kemudian diterapkan oleh seluruh instansi publik di Kabupaten Ngawi, salah satu di antaranya ialah Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi. Dimana dinas tersebut menjadi dinas yang ditunjuk oleh Pemkab Ngawi sebagai pengelola SP4N-LAPOR! di Kabupaten Ngawi. Hal ini bertujuan agar dapat memudahkan kegiatan sosialisasi secara satu pintu kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui mekanisme pengaduan yang dilakukan melalui SP4N-LAPOR!. Di sisi lain, pada SP4N-LAPOR! masyarakat dapat dengan mudah memberikan pengaduan maupun aspirasinya kepada seluruh instansi publik yang ada di

Kabupaten Ngawi, sebab pada *website* tersebut telah terintegrasi dengan seluruh instansi tersebut. Adapun gambar dari *website* SP4N-LAPOR! bisa disimak gambar berikut ini:

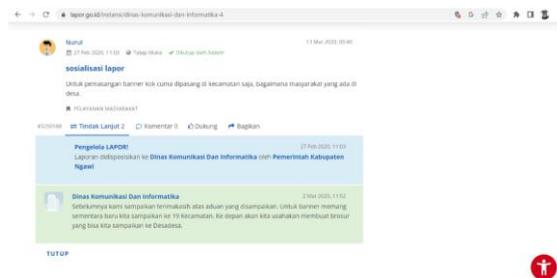


Gambar 1. Website SP4N-LAPOR!

Sumber: lapor.go.id

Pada pelaksanaan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! akan lebih optimal jika Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kabupaten Ngawi akan lebih optimal jika menggunakan prinsip akuntabilitas, transparansi dan keterbukaan, efisiensi dan efektivitas, serta partisipasi. Hal ini juga termasuk upaya untuk mewujudkan *good local governance*. Maksudnya bahwa bagaimana pemerintah daerah mampu melakukan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerapkan yang dalam penyelenggaraannya dilaksanakan dengan demokratis dan selaku kesatuan yang utuh (Kartiwa, 2020).

Adapun prinsip yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik contohnya ialah prinsip transparansi. Dimana pada prinsip ini menunjuk pada suatu kondisi bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mampu menyajikan informasi yang material dan relevan dengan kemudahan akses dan bisa dimengerti oleh pihak terkait untuk memelihara obyektivitas sebuah pemerintahan (Mahsun, 2018). Namun, pelaksanaan prinsip transparansi oleh Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! masih mengalami kendala. Adapun kendala yang dimaksud terletak pada penyebaran informasi terkait pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Ngawi melalui SP4N-LAPOR!.



Gambar 2. Laporan Masyarakat terkait Sosialisasi SP4N-LAPOR!

Sumber: lapor.go.id

Dari gambar bersangkutan memperlihatkan belum meratanya sosialisasi terkait dengan layanan pengaduan secara online di Kabupaten Ngawi melalui *Website SP4N-LAPOR!*, sehingga beberapa masyarakat belum mengenal aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pengaduan dilakukan secara langsung di Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi. Disamping itu, beberapa masyarakat juga belum memahami terkait tata cara atau mekanisme dari pengaduan melalui *SP4N-LAPOR!*. Padahal, dari dinas tersebut sudah menggalakkan informasi baik melalui sosialisasi, media sosial maupun media cetak. Pernyataan tersebut senada dengan wawancaranya penulis ke seorang warga bahwa:

“Jadi mbak, sepenghlihatan saya kenapa kok warga itu banyak yang tidak melakukan pengaduan melalui *SP4N-LAPOR!* itu karena warga juga belum paham betul tentang tata cara pengaduan itu sendiri. Selain itu, juga belum mengerti lembaga pemerintah mana yang menerima dan menindaklanjuti aduan yang telah diberikan”. (Wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Selain itu, kendala juga terletak pada kesediaan informasi terkait tindak lanjut yang diberikan oleh pemerintah maupun admin *SP4N-LAPOR!*. Dimana pelapor belum mengetahui sejauh mana tindak lanjut yang diberikan oleh pemerintah maupun admin *SP4N-LAPOR!* terhadap laporan yang diberikan. Merujuk pada latar belakang permasalahan tersebut, diperlukan kajian yang mendalam yang bertujuan untuk melakukan analisis dan memberikan deskripsi pelaksanaan prinsip transparansi dalam pengelolaan pengaduan online untuk mewujudkan *good local governance* (studi pada *SP4N-LAPOR!* di Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi).

## METODE

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Taylor dalam Moleong mengungkapkan jika “penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial yang memberikan data deskriptif ataupun fakta seperti apa adanya, berupa perkataan ataupun percakapan dari sejumlah individu serta perilaku yang dapat dilihat” (Moleong, 2010). Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Ngawi tepatnya pad Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian. Penelitian difokuskan pada tiga aspek transparansi oleh Sedarmayanti dalam Janah (2021), diantaranya sebagai berikut

- a. Prinsip *Check and Balance*, dimana pada aspek ini diawali dengan akses informasi yang mudah dijangkau dan bebas diperoleh masyarakat, kemudian selama proses pelaporan apakah ada

konfirmasi kepada pihak yang bersangkutan terkait tindak lanjut secara tepat waktu.

- b. Terdapat akses informasi bagi masyarakat, tersedianya informasi terkait tatacara pengaduan dan laporan yang telah disampaikan kepada instansi
- c. Terdapat pengawasan kebijakan secara terbuka, dimana dalam pengelolaan *SP4N-LAPOR!* masyarakat dapat melacak sejauh mana laporan mereka diproses.

Kemudian subjek penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo SP Kabupaten Ngawi, Pranata Humas Ahli Muda, Bapak Pria Adi Tama, S.T. dan masyarakat pengguna layanan *SP4N-LAPOR!*. Sumber data pada penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berbentuk literatur jurnal, artikel ilmiah, sumber internet, buku-buku dan referensi karya ilmiah yang berkaitan dengan *website SP4N-LAPOR!*.

Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Dimana data tersebut kemudian dianalisis menggunakan kerangka model interaktif dari Miles dan Huberman (1984) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Ngawi merupakan salah satu daerah yang terus meningkatkan penerapan *smart government* untuk mewujudkan *good local governance*. Melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, ada suatu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (*SP4N-LAPOR!*) yang dibentuk oleh Kementerian PANRB untuk mengadakan pengelolaan atas pengaduan pelayanan publik yang efektif dan terintegrasi.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (*SP4N-LAPOR!*) merupakan layanan penyampaian seluruh aspirasi dan keluhan masyarakat melalui beberapa saluran pengaduan yakni website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), **SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola *SP4N-LAPOR!* yaitu Kementerian PANRB selaku Pembina Pelayanan Publik, KSP selaku Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman selaku Pengawas Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi serta seluruh pihak perlu mengunduh aplikasi *SP4N-LAPOR!* melalui Play Store atau dapat juga membuka

website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Berikut tahapan pengadaan barang melalui aplikasi SP4N-LAPOR!:



**Gambar 3. Tahapan Pengaduan melalui Aplikasi dan Website**

Sumber: Website SP4N-LAPOR!, 2023

Berikut rincian tahapan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! dan website:

1. Masyarakat masuk ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! melalui website yang tersedia.
2. Masyarakat membuat akun terlebih dahulu dengan cara mendaftar pada bagian menu DAFTAR.
3. Masyarakat membuat akun dan mengisi semua data yang diperlukan untuk bisa melanjutkan ke tahapan selanjutnya.
4. Ketika sudah berhasil daftar, lalu kembali ke menu utama untuk proses login dengan memasukkan username dan juga password yang sudah dibuat.
5. Masyarakat menulis jenis pengaduan yang akan di sampaikan. Sebagai pengingat harap untuk centang bagian anonim dan rahasia agar nama dan laporan tidak diketahui oleh publik.
6. Pilih kategori dan sesuaikan dengan topik yang dilaporkan.
7. Klik pada menu lapor pada bagian kanan bawah, maka secara otomatis laporan anda sudah diterima oleh Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi dan akan diteruskan ke OPD terkait untuk ditindaklanjuti.

### **Analisis Pelaksanaan Prinsip Transparansi dalam Pengelolaan Pengaduan Online melalui SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi**

Transparansi merupakan hak kepada setiap individu untuk mendapatkan informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan jika setiap informasi publik itu harus mempunyai sifat yang terbuka dan dapat diakses oleh pengguna informasi publik. Dwiyanto dalam Styawan (2021) mengartikan tranparansi sebagai seluruh aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan harus mempunyai sifat terbuka dan bisa dilihat dengan mudah oleh para penggunanya dan *stakeholder* yang membutuhkannya. Prinsip ini dinilai penting mengingat memperlihatkan

pada sebuah kondisi di mana semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai sifat yang terbuka dan bisa dilihat dengan mudah oleh para penggunanya (Pertiwi, 2021). Prayoga dan Yuhertiana (2021) juga menuturkan bahwasannya transparansi dilihat dari mudah atau tidaknya bagi masyarakat dalam memperoleh informasi tentang segala aspek terkait penyelenggaraan pelayanan publik salah satu di antaranya yakni pelayanan pengaduan. Oleh karena itu, seluruh proses pemerintahan harus menerapkan prinsip ini untuk menciptakan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Dalam hal ini, prinsip transparansi dapat ditemukan pada pelayanan pengaduan masyarakat secara online melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi.

Pada kajian ini, prinsip transparansi dilihat melalui tiga indikator transparansi menurut Sedarmayanti. Adapun uraian dari setiap indikator tersebut di antaranya sebagai berikut:

#### **1. Prinsip *Check and Balance***

Prinsip *check and balance* merupakan indikator pertama yang dapat digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik sudah menerapkan prinsip transparansi ataukah belum. *Check and balance* ini bertujuan untuk menghindari pemusatan pada penyelenggaraan pelayanan publik (Mangar, 2022). Pada penelitian ini, pemusatan yang dimaksud ialah pemusatan respon yang diberikan oleh instansi/dinas terkait. Sehingga penelitian difokuskan pada bagaimanakah akses informasi yang siap, mudah dijangkau oleh masyarakat, bebas didapatkan oleh siapa saja, tepat waktu dan konfirmasi atas laporan yang telah disampaikan melalui SP4N-LAPOR!.

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip *check and balances* dalam pengelolaan pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! untuk mewujudkan prinsip transparansi dilakukan melalui akses informasi yang siap kapanpun saat dibutuhkan, mudah dijangkau dimanapun berada, bebas didapatkan bagi semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, tepat waktu dalam menindaklanjuti, dan konfirmasi terkait tindak lanjut yang telah disampaikan oleh masyarakat

Mudah dijangkau dalam artian informasi terkait SP4N-LAPOR! Dimana pun dan kapan pun penggunanya bisa mengaksesnya. Dalam hal ini, masyarakat dapat mengakses informasi terkait SP4N-LAPOR! 24 jam non stop melalui *smartphone* yang terhubung ke internet.

Bebas diperoleh, yakni informasi terkait pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! dapat diperoleh dari mana saja dan bagi siapa saja.

Contohnya, melalui website lapor.go.id, website OPD, kendaraan umum, ruang publik. Tepat waktu, bagaimana laporan yang masuk diproses sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Ketepatan waktu dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! harus sesuai dengan pedoman yakni jangka waktu tindak lanjut pengaduan yang bersifat normative maksimal 5 hari kerja. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan ataupun tidak membutuhkan pemeriksaan selambat-lambatnya 14 hari kerja. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan membutuhkan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Dalam hal ini, Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi sudah menyediakan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dibutuhkan melalui *website* masing-masing OPD dan informasi terkait SP4N-LAPOR! ini tersedia di berbagai laman internet. Sebagaimana pernyataan dari Bapak Pria Aditama selaku operator SP4N-LAPOR! Kabupaten ngawi mengatakan:

“Informasi tentang SP4N-LAPOR! ini sebenarnya ada dan dapat diakses dengan mudah di website lapor.go.id atau di youtube. Di sana dijelaskan bagaimana manfaat dan mekanisme dari SP4N-LAPOR! ini. Kalau sekarang, di kereta juga mulai disosialisasikan terkait SPAN-LAPOR!, di instansi juga terpasang x banner”  
(Wawancara tanggal 31 Mei 2023)

Berdasar pada wawancara di atas dapat diketahui juga bahwasannya penggunaan SP4N-LAPOR! yang dapat diakses dimanapun berada melalui telepon pintar sehingga memudahkan pengguna dalam menyampaikan aduannya. Bebas diperoleh bagi seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali bisa melalui pencarian di internet, sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo SP maupun dari banner atau leaflet yang ada di berbagai instansi maupun ruang publik lainnya.

Diskominfo SP berupaya untuk selalu tepat waktu dalam memroses laporan yang masuk mulai dari respon laporan hingga mendisposisikan kepada OPD yang terkait. Selain itu, Diskominfo SP secara cepat dan tanggap menanggapi pengaduan yang telah dilaporkan. Dimana pihak dari Diskominfo SP Kabupaten Ngawi selalu menjalin koordinasi dengan OPD yang bersangkutan untuk menangani tindak lanjut dari laporan tersebut. Pernyataan tersebut kemudian dikuatkan oleh pendapat dari Bapak Pria Aditama selaku CFT Pranata Humas Bidang

Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo SP berikut ini:

“Jadi, supaya laporan itu segera ditindaklanjuti biasanya kami melakukan koordinasi terkait laporan yang masuk itu melalui WA Grup yang beranggotakan Admin dari setiap OPD yang ada di Kabupaten Ngawi. Namun, terkadang admin terlambat dan tidak sering membuka notifikasi pengaduan yang masuk. Mungkin karena belum ada reward yang diberikan agar lebih memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan”  
(Wawancara tanggal 31 Mei 2023)

Koordinasi ini penting untuk dilakukan sebab dari koordinasi antara Diskominfo SP selaku pengelola dan OPD yang ada di Kabupaten Ngawi itu lah yang menjadikan tindak lanjut laporan bisa segera diberikan. Diskominfo SP dan admin masing-masing OPD saling mengingatkan satu sama lain sehingga keduanya berupaya untuk memberikan *feedback* yang sesuai.

Sebagaimana pernyataan dari Zakirin (2022) yang menyatakan bahwasannya koordinasi berhubungan dengan kedisiplinan instansi terhadap tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan. Ketika koordinasi berjalan dengan baik, maka pegawai bisa lebih disiplin dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dari beberapa poin *check and balance* yang telah diterapkan di Diskominfo SP dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!, ketepatan waktu dalam memroses laporan yang dilakukan oleh admin OPD terkadang terhambat karena masih kurangnya rasa tanggung jawab terhadap jobdesk pemrosesan atau tindak lanjut laporan yang masuk. Hal ini disebabkan karena belum ada reward atau insentif bagi para admin SP4N-LAPOR! di masing-masing OPD sehingga mereka jarang membuka notifikasi saat ada laporan yang masuk.

Di sisi lain, pengecekan terkait penerapan SP4N-LAPOR! ini dapat dilakukan oleh masyarakat, dimana dapat dilihat melalui munculnya tanda konfirmasi atas aduan yang telah dilaporkan dan bagaimana progres laporan tersebut. Konfirmasi pengaduan tersebut ditemukan melalui notifikasi email pelapor. Jadi, ketika pihak Diskominfo SP telah meng-*update* laporan pada SP4N-LAPOR! secara otomatis terkirim juga berupa pesan konfirmasi terkait progress laporan melalui email.

Adapun bentuk notifikasi melalui email dari SP4N-LAPOR! terkait progress laporan bisa dicermati dalam dokumentasi berikut:



**Gambar 4. Notifikasi Laporan melalui Email**

Sumber: Dokumentasi Pelapor, 2023

Melalui notifikasi laporan tentu memudahkan pengguna dalam memantau pengaduan atas pelayanan dari OPD di Kabupaten Ngawi. Sebab, ketika pengaduan masih dilakukan secara konvensional masyarakat tentu tidak mengetahui bagaimana tindak lanjut dari aduan yang telah dilaporkan. Sebaliknya, dengan adanya SP4N-LAPOR! ini masyarakat dapat mengetahui apakah laporannya diproses atau tidak. Hal tersebut relevan dengan teori yang dijelaskan Atmaja (2023) bahwasannya melalui sistem informasi berbasis *website* yang dilengkapi dengan sejumlah fitur mampu mempermudah publik dalam melaporkan kaitannya dengan permasalahannya supaya dapat dengan segera ditindaklanjuti dan mampu memaksimalkan kinerja pemerintah serta memudahkan dalam mengakses ataupun wadah pengaduan bagi publik.

Prinsip *check and balances* juga digunakan untuk memastikan tidak adanya tumpang tindih antar keputusan yang ada. Oleh karena itu, Diskominfo SP Kabupaten Ngawi menjadi instansi di Kabupaten Ngawi yang ditunjuk untuk mendisposisikan laporan dari SP4N-LAPOR! ke OPD atau bidang yang diberi laporan. Dimana mereka terlebih dahulu menghimpun laporan yang ada per harinya untuk kemudian didisposisikan kepada OPD yang bersangkutan. Sehingga, tidak semua laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! ditangani sepenuhnya oleh Diskominfo SP Kabupaten Ngawi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya dalam mewujudkan transparansi, Diskominfo, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi sudah menjalankan prinsip *check and balances* dengan baik. Hal ini dibuktikan melalui tidak adanya tumpang tindih keputusan atas laporan pengaduan yang masuk pada SP4N-LAPOR!. Kemudian pihak Diskominfo SP secara cepat dan tanggap mendisposisikan laporan yang ada pada OPD yang bersangkutan sehingga laporan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, pihak Diskominfo SP juga telah memberikan konfirmasi kepada masyarakat terkait progress laporan sehingga masyarakat pun juga dapat melakukan pengecekan atas laporan yang diajukan.

## 2. Terdapat Akses Informasi Bagi Masyarakat

Adanya akses informasi yang mudah diakses oleh masyarakat merupakan indikator kedua untuk mengetahui apakah pelayanan publik telah memenuhi aspek transparansi atau belum. Menurut Dwiyanto dalam Rosyada (2016), kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang sejumlah aspek penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bukti jika lembaga pemerintahan sudah melaksanakan prinsip transparansi.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, berbagai jenis informasi yang berhubungan dengan prosedur maupun mekanisme melakukan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! disajikan pada *website* SP4N-LAPOR! kegiatan sosialisasi dan penyebaran leaflet atau brosur. Dimana pada *website* tersebut, masyarakat Kabupaten Ngawi dapat dengan mudah mengakses untuk melakukan pengaduan. Selain itu, melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo SP kepada masyarakat Kabupaten Ngawi yang diwakilkan pada masing-masing kecamatan merupakan salah satu upaya untuk memudahkan pihak kecamatan untuk menyebarluaskan bagaimana melakukan pengaduan secara online.

Kemudian terkait penyebaran leaflet atau brosur yang berisikan informasi terkait pelaksanaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang diberikan secara langsung oleh masing-masing OPD kepada masyarakat yang berkunjung ke OPD tersebut. Adapun bentuk sosialisasi yang dimaksud dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 5. Sosialisasi SP4N-LAPOR!-SP4N oleh Diskominfo SP Kabupaten Ngawi**

Sumber: Dokumen Diskominfo SP, 2022

Sedangkan untuk bentuk leaflet atau brosur yang dibagikan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Leaflet Mekanisme Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!-SP4N

Sumber: Diskominfo SP, 2022

Berdasarkan kedua dokumentasi di atas, mengartikan bahwasannya Diskominfo SP Kabupaten Ngawi telah memberikan informasi untuk memudahkan masyarakat mengakses maupun melakukan pengaduan secara online melalui SP4N-LAPOR!. Sebagaimana yang terdapat pada Perpres No. 76 Tahun 2013 mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pasal 2 ayat 2 yang menjelaskan jika “dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan.”

Sementara itu, informasi terkait laporan yang telah diajukan kemudian didisposisikan oleh Diskominfo SP Kabupaten Ngawi kepada bidang maupun OPD terkait. Sedangkan pelapor nanti akan menerima notifikasi untuk melakukan pengecekan sejauh mana laporannya diproses. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Pria Aditama selaku CFT Pranata Humas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sebagai berikut:

“Laporan yang diterima Diskominfo SP Ngawi belum diklasifikasikan sesuai dengan bidangnya, sehingga operator SP4N SP4N-LAPOR! dari Diskominfo SP mendisposisikan laporan yang masuk itu sesuai dengan bidangnya untuk ditindak lanjuti. Nah, saat proses tindak lanjut laporan, pelapor akan menerima notifikasi sejauh mana laporan mereka di proses.” (Wawancara tanggal 31 Mei 2023)

Kemudian, terkait pelaksanaannya, masih ditemukan kendala pada indikator ini. Adapun kendala yang dimaksud ialah kegiatan sosialisasi yang masih dilaksanakan pada 7 dari 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Ngawi. Kendalanya terletak pada anggaran untuk penyelenggaraan kegiatan sosialisasi. Jadi sasaran pelaksanaan sosialisasi merupakan kecamatan yang dipilih secara acak untuk memperoleh sosialisasi. Se jauh ini kecamatan yang

telah menerima sosialisasi yakni Kecamatan Ngawi, Jogorogo, Padas, Sine, Karangjati, Pitu dan Geneng. Dengan demikian, masih ada 12 kecamatan di Kabupaten Ngawi yang masyarakatnya belum mengetahui dengan adanya pengaduan yang dapat dilakukan secara online melalui SP4N-LAPOR!. Kurangnya pengaduan sosialisasi tersebut disebabkan karena anggaran dana yang kurang memadai untuk menyelenggarakan sosialisasi di seluruh kecamatan di Kabupaten Ngawi dalam waktu yang berdekatan. Selain itu, kurangnya pengaduan papan terkait tata cara pengaduan online, leaflet, dan x banner yang diletakkan di kecamatan dan desa-desa. Padahal, jika papan tersebut digencarkan masyarakat dapat dengan mudah mengetahui tentang adanya pengaduan secara online maupun prosedurnya.

Dengan demikian, berdasarkan pada hasil penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa akses informasi kepada masyarakat terkait prosedur melakukan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! sudah dilaksanakan cukup baik untuk mewujudkan prinsip transparansi. Dimana Diskominfo SP Kabupaten Ngawi telah menyampaikan prosedur atau mekanisme pengaduan online secara jelas melalui website yang setiap masyarakat Kabupaten Ngawi dapat mengaksesnya dengan mudah, leaflet dan sosialisasi atau webinar yang dilakukan pada setiap kecamatan di Kabupaten Ngawi. Namun, masih adanya kendala yang ditemukan pada kegiatan sosialisasi menjadikan penyebaran informasi terkait pelaksanaan pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! kurang optimal.

### 3. Terdapat Pengawasan Kebijakan Secara Terbuka

Pengawasan merupakan suatu proses untuk memastikan jika segala aktivitas yang dilaksanakan sudah sesuai dengan apa yang sebelumnya sudah direncanakan. Pengawasan juga bisa disebut dengan bentuk evaluasi dimana pada konteks ini yaitu proses mengawasi jika aktivitas yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan apa yang sebelumnya sudah direncanakan (Samsirin dalam Angelliza, 2022). Pengawasan juga dapat dimaknai menilai terhadap kesesuaian antara tujuan awal dengan pencapaian hasil pelaksanaannya (Ma’ruf, 2019)

Sesuai dengan penelitian yang sudah dilaksanakan, bahwasannya untuk memastikan tindak lanjut dari aduan yang telah dilaporkan masyarakat dapat mengawasi melalui website SP4N-LAPOR!. Dalam hal ini, masyarakat dapat dengan mudah melihat sejauh mana pengaduan yang dilaporkan tersebut diproses. Sebagai bentuk transparansi, secara terbuka masyarakat dapat mengetahui setiap progress dari aduan yang telah dilaporkan. Mulai dari laporan

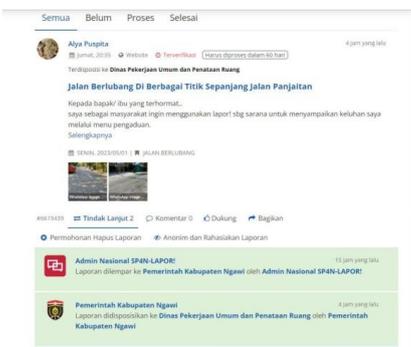
tersebut diterima, didisposisikan dan ditindaklanjuti telah disajikan secara jelas pada website SP4N-LAPOR! yang mana masyarakat dapat melihat ketika mereka masuk ke dalam akun mereka masing-masing.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Pria Aditama selaku CFT Pranata Humas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik berikut ini:

“Sejauh mana laporan diproses dapat dilihat secara terbuka melalui akun yang telah melapor, setiap progress dari laporan akan mendapat pemberitahuan melalui akun pelapor (yang digunakan untuk membuat laporan)”

(Wawancara tanggal 31 Mei 2023)

Merujuk pada pengalaman pengaduan di atas dapat dilihat bahwasannya pengawasan terkait kinerja pada proses pelaporan dilakukan secara eksternal oleh masyarakat yang melakukan pengaduan. Masyarakat diberikan akses untuk turut mengawasi sejauh mana laporan tersebut ditindaklanjuti. Adapun bentuk pengawasan tersebut dapat dilihat pada *website* SP4N-LAPOR! sebagaimana dokumentasi sebagai berikut:



**Gambar 7. Progress Laporan pada Website SP4N-LAPOR!**

Sumber: Dokumentasi Pelapor, 2023

Kemudian dari Diskominfo SP sendiri melakukan pengawasan melalui penyelenggaraan rapat di mana rapat tersebut dilakukan secara internal dan eksternal. Sebagaimana pendapat yang diungkapkan oleh Bapak Pria Aditama selaku CFT Pranata Humas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sebagai berikut:

“Koordinasi internal melalui meeting untuk membahas tindak lanjut dari laporan yang sudah masuk dan pengklasifikasian bidang apa yang memiliki kewenangan untuk menindak lanjuti laporan-laporan yang masuk. Sedangkan koordinasi eksternal dilakukan melalui WhatsApp Grup yang beranggotakan admin-admin dari setiap OPD yang ada di Kabupaten Ngawi”

(Wawancara tanggal 31 Mei 2023)

Adapun hasil dari pengawasan diwujudkan melalui laporan rekapitulasi yang nantinya dilaporkan pada rapat monitoring dan evaluasi yang diselenggarakan satu tahun sekali oleh Diskominfo SP dan seluruh instansi di Kabupaten Ngawi. Pernyataan tersebut selaras dengan pernyataan dari Bapak Satria Eka Widhiarsa selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo SP Kabupaten Ngawi. Beliau mengungkapkan bahwasannya:

“Setiap tahun itu pasti diadakan monev terkait bagaimana penerapan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Ngawi, berkoordinasi terkait bagaimana kendala dalam pemrosesan laporan yang masuk, tindak lanjut terhadap laporan yang masuk, dan sinergi dengan OPD yang ada agar dapat responsif terhadap laporan yang masuk.”

(Wawancara tanggal 31 Mei 2023)

Melalui rapat monitoring dan evaluasi tersebut nantinya dapat diketahui terkait bagaimana kelanjutan dari laporan yang disampaikan oleh masyarakat selama satu tahun, kendala yang dialami masyarakat dalam melakukan pengaduan serta strategi untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan pada tahun selanjutnya. Hal tersebut relevan dengan teori yang dijelaskan Angelliza (2022) bahwasannya kegiatan pengawasan dilakukan untuk meneliti dan memeriksa untuk melihat tentang penyimpangan, kekurangan serta penyalahgunaan dalam kegiatannya. Dimana, Diskominfo SP dan OPD terkait senantiasa berkoordinasi satu sama lain untuk memaksimalkan pelayanan publik yang efektif dan efisien kedepannya. Sebab, pada hakikatnya pengawasan ialah suatu proses untuk menjamin jika tujuan-tujuan organisasi bisa tercapai dengan apa yang diharapkan (Santoso, 2017).

Merujuk pada hasil penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, bahwasannya aspek pengawasan yang dilaksanakan Diskominfo SP telah berjalan dengan cukup baik. Pertama karena masyarakat diberi kesempatan untuk turut mengawasi laporan yang telah diajukan melalui website SP4N-LAPOR!. Kedua, adanya laporan rekapitulasi setiap tahunnya untuk mengevaluasi pelaksanaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Ketiga, pihak Diskominfo SP senantiasa mengawasi setiap laporan yang masuk dengan diselenggarakannya rapat internal dan eksternal. Juga rapat monitoring dan evaluasi yang diselenggarakan setahun sekali. Akan tetapi ada yang perlu menjadi catatan bagi Diskominfo SP terkait publikasi hasil rekapitulasi penerapan layanan pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! agar

masyarakat juga dengan mudah untuk mengawasi bagaimana kinerja dan tindak lanjut dari OPD selama kurun waktu satu tahun. Harapannya, agar menciptakan citra terbuka dan transparan kepada masyarakat dengan adanya publikasi rekapitulasi sehingga masyarakat dapat mengawasi berapa banyak laporan yang telah ditindak lanjuti dan belum ditindak lanjuti.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, terutama kepada Bapak Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP. selaku dosen pembimbing skripsi, Bapak Tauran, S.Sos., M.Soc.Sc dan Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA selaku dosen penguji. Juga kepada pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dan masyarakat sebagai pengguna layanan SP4N-LAPOR! yang telah bersedia memberikan informasi kepada peneliti.

### PENUTUP

#### Simpulan

Sesuai dengan penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam melakukan pengaduan *online* melalui SP4N-LAPOR! untuk mewujudkan *good local governance* berjalan cukup transparan. Hal ini dibuktikan melalui tiga indikator untuk mengukur transparansi.

Pada indikator prinsip *check and balances*, pelaksanaan prinsip transparansi pada pengelolaan pengaduan sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dibuktikan melalui adanya akses informasi yang siap kapanpun dibutuhkan, mudah dijangkau dimanapun berada melalui *smarthphone*, bebas diperoleh oleh semua kalangan masyarakat bisa melalui laman masing-masing OPD, YouTube maupun sosialisasinya yang dilakukan oleh Diskominfo SP, tepat waktu dalam menindaklanjuti sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, serta tidak adanya tumpang tindih keputusan atas laporan pengaduan yang masuk pada SP4N-LAPOR!.

Pada indikator akses informasi oleh masyarakat, pelaksanaan prinsip transparansi pada pengelolaan pengaduan *online* melalui SP4N-LAPOR! sudah berjalan. Diskominfo SP Kabupaten Ngawi telah menyampaikan prosedur atau mekanisme pengaduan online secara jelas melalui *website* yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Kabupaten Ngawi. Kemudian, melalui Leaflet dan sosialisasi yang dilakukan pada setiap kecamatan di Kabupaten Ngawi. Namun, masih adanya kendala yang pada kegiatan sosialisasi menjadikan penyebaran informasi terkait pelaksanaan pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! kurang optimal.

Pada indikator pengawasan kebijakan secara terbuka, pelaksanaan prinsip transparansi pada pengelolaan pengaduan *online* melalui SP4N-LAPOR! cukup baik. Pertama karena masyarakat diberi kesempatan untuk turut mengawasi laporan yang telah diajukan melalui website SP4N-LAPOR!. Kedua, adanya laporan rekapitulasi setiap tahunnya untuk mengevaluasi pelaksanaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Ketiga, pihak Diskominfo SP senantiasa mengawasi setiap laporan yang masuk dengan diselenggarakannya rapat internal dan eksternal. Juga rapat monitoring dan evaluasi yang diselenggarakan setahun sekali. Namun, yang menjadi catatan bagi Diskominfo SP agar ke depannya lebih baik lagi yakni terkait publikasi rekapitulasi penerapan SP4N-LAPOR! kepada masyarakat seperti di daerah lain yang bisa dengan mudah mengunduh di website PPID sehingga dapat turut serta mengawasi bagaimana tindak lanjut yang dilakukan oleh masing-masing OPD.

#### Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut, maka pada penelitian ini peneliti memberikan saran terkait pelaksanaan prinsip transparansi dalam pengelolaan pengaduan *online* melalui SP4N-LAPOR! untuk mewujudkan *good local governance* di antaranya sebagai berikut:

- a. Pada indikator prinsip *check and balances*
  1. Lebih dioptimalkan lagi *website* atau aplikasinya untuk mempermudah layanan aduan.
  2. Kemudahan akses informasi SP4N-LAPOR! bagi masyarakat
  3. OPD harus patuh terhadap jangka waktu tindak lanjut. Lebih cepat dan tanggap dalam memproses aduan yang masuk.
  4. Memberikan reward atau insentif untuk admin SP4N-LAPOR! pada masing-masing OPD.
- b. Pada indikator akses informasi bagi masyarakat,
  1. Optimalisasi anggaran yang digunakan untuk sosialisasi SP4N-LAPOR! agar dapat menjangkau seluruh kecamatan yang ada.
  2. Menggandeng pihak ketiga untuk bekerja sama dalam mensosialisasikan SP4N-LAPOR!.
  3. Menyediakan media untuk ditaruh di ruang publik yang berisi tentang SP4N-LAPOR!
- c. Pada indikator pengawasan kebijakan secara terbuka,
  1. Kegiatan monitoring dan evaluasi tidak hanya diikuti oleh admin SP4N-LAPOR! tetapi juga melibatkan perwakilan dari masyarakat.
  2. Mengunggah hasil rekapitulasi penerapan SP4N-LAPOR! selama satu periode agar masyarakat dapat mengetahui dan mengawasi berapa banyak laporan yang masuk dan bagaimana penanganannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, Anggraini. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik*. Jurnal Ilmu Politik, Vol 04, No. 2, Hal 172-190.
- Arnstein, Sherry R. 1969. "A Leader of Citizen Participation". JAIP Vol.35 (4): 216-224.
- Atmaja, I.G.B.W., Kusuma, K.N.A., Wirayuda, A.A.E., Widiantera, I.K., Premadhipa, N. dan Mahendra, G.S. (2023). Penerapan Metode Prototype pada Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Buleleng Berbasis Website. *RESI: Jurnal Riset Sistem Informasi*, 1(2).
- Chandra, E. (2003). *Membangun Forum Warga " Implementasi Partisipasi Masyarakat dan Penguatan Masyarakat Sipil"*. Bandung: Yayasan Akatiga
- Djumadi, Putra, P.P., Masruroh, Y.R., Syamsinar, Cahyawan, R. dan Jailani, A.K. (2018). Penyelenggaraan Tata Pemerintahan Yang Baik di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Kota Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 7(1), 35-44.
- Gunawan, A. dan Maruf, M.F. (2020). Collaborative Governance dalam Upaya Merespon Pengaduan Masyarakat terkait Lalu Lintas (Studi Pada Radio Suara Surabaya dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya). *Publika*, 8(2).
- Hanifah, S.I. dan Praptoyo, S. (2015). Akuntabilitas dan Transparansi Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes). *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(8), 1-15.
- Inspektorat. (2022). Layanan Pengaduan Masyarakat. <https://inspektorat.ngawikab.go.id/2022/11/15/layan-pengaduan-masyarakat/>, diakses pada 10 Maret 2023.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.
- Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1-14
- Janah, B.R., Purnama, S. dan Syamsuri. (2021). Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance: Partisipasi, Transparansi, dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *JPALG (Journal of Public Administration and Local Governance)*, 5(2), 132-143.
- Kartiwa, A. (2020). Good local governance: membangun birokrasi pemerintah daerah yang bersih dan akuntabel. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(4), 1-16.
- Leny Nofianti. 2015. *Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah*. Pekanbaru
- Maani, Dt. Karjuni. (2012). *Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal Tingkap, Vol. VII, No. I, Hal 17-30.
- Mangar, I, dan Ridho, M.R. (2022). Lembaga Independen Negara dalam Ketatanegaraan Indonesia. *Definisi: Jurnal Agama dan Sosial-Humaniora*, 1(2), 75-84, <http://dx.doi.org/10.1557/djash.v1i2.18040>.
- Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik*, Edisi Terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- Ma'ruf, MF. (2019). Kompetensi Anggota DPRD dalam Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Terhadap Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. *JAKP (Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik)*, 4(1), 55-66.
- Maryam, N.S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1-18.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muasaroh. 2010. *Aspek-aspek Efektivitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan*
- Mursalim, S.W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 15(1), 1-17.
- Nasdian, F. (2015). *Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Natalia, A. (2021). Paradigma Good Governance dalam Administrasi Publik Memfasilitasi Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TBP). *Jurnal Tapis: Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(1), 15-26.
- Nugraha, E.S., Padri, A.R., Nurdiawan, O., Faqih, A. dan Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 360-366.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Pratiwi, M., & Salomo, R. V. (2020). Penguatan Kapasitas Kelembagaan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 237.
- Prayoga, F.M. dan Yuhertiana, I. (2021). Studi Literatur Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Budgeting dalam Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 68-79.
- Rachmawati, Rini, Elvandio Ramadhan, dan Amandita Ainur Rohmah. (2018). *Aplikasi Smart Province "Jogja Istimewa": Penyediaan Informasi*

- Terintegrasi dan Pemanfaatannya*. Jurnal Majalah Geografi Indonesia, Vol. 32, No. 1, Hal 14- 23.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Rijal Djalil. 2014. *Akuntabilitas Keuangan Daerah Implementasi Pasca Reformasi*. Jakarta: RMBOOKS, PT. Wahana Semesta Intermedia Anggota IKAPI.
- Rosyada, A.A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 102-114.
- Santoso, C. & Suwitri, S. (2017). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1), 39–53.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>
- Setyawan, D. (2023). Pemkab Ngawi, Raih Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari Ombudsman RI, <https://suara.ngawikab.go.id/2023/03/21/pemkab-ngawi-raih-predikat-kepatuhan-tinggi-zona-hijau-dari-ombudsman-ri/>, Diakses pada 17 Mei 2023.
- Soetomo. (2008). *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soedjais, Zaenal dan Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2002. *Korporasi Pembangun Nilai: Tujuh Agenda Manajemen Korporasi*. Jakarta: RBI Research.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wijaksono. 2013. *Pengaruh Lama Tinggal Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Lingkungan Pemukiman*. Jurnal ComTech Vol.4 No. 1 Juni. Hal. 27.
- Zakirin, Dikpride, D., dan Septiana, T. (2022). Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Internal dan Eksternal oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Banyuasin (Study Kasus Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banyuasin). *Prosiding SNIP*, 2(2).  
<https://doi.org/10.23960/snip.v2i2.332>

