

## Efektivitas Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Nina Nirwana<sup>1</sup>, Rendi Tri Afrianda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

\* [nina.nirwana@student.uir.ac.id](mailto:nina.nirwana@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sistem penanganan pengaduan atau program SP4N LAPOR yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru belum tersosialisasikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi SP4N LAPOR yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teori Budiani (2007). Tipe penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Indikator dari penelitian ini adalah ketetapan sasaran, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan observasi ditemukan bahwa belum efektifnya sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Adapun faktor penghambat dalam penelitian ini dapat dilihat dari *Pertama*, kurangnya informasi dan sosialisasi terkait pengaduan berbasis online atau SP4N LAPOR, *Kedua* tidak adanya kontak person pelapor pengaduan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Sistem, Penanganan Pengaduan, DPMPTSP

### Abstract

*In the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Service Office, the complaint handling system or the SP4N LAPOR program in Pekanbaru City DPMPTSP has not been socialized to the public. This study aims to determine the use of the SP4N LAPOR application made by the Pekanbaru City DPMPTSP and to find out the inhibiting factors in handling community complaints at the Pekanbaru City DPMPTSP. The method used in this research is a qualitative research is a qualitative research method using Budiani's theory (2007). This type of research is qualitative with a descriptive approach. The indicators of this study are target provision, program socialization, program objectives and program monitoring. Based on the results of research, discussion, and observation, it was found that the complaint handling system for licensing services at the Pekanbaru City One-Stop Integrated Service Investment Office has not been effective. The inhibiting factors in this study can be seen from the lack of information and socialization related to online-based complaints or SP4N LAPOR and the absence of contact persons reporting complaints.*

**Keywords:** Effectiveness, System, Complaint Handling, DPMPTSP

## PENDAHULUAN

Pentingnya keberadaan pemerintah dalam suatu Negara sebagai alat pencapaian tujuan bernegara, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada alinea keempat yang menegaskan, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kehidupan bernegara.

Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik. Masyarakat dalam hal ini berperan sebagai penerima pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang diselenggarakan oleh pemerintah selaku pihak penyedia. Pada unsur melayani pemerintah berfungsi sebagai pihak yang melayani kebutuhan dalam tujuan untuk menyejahterakan masyarakat. Masyarakat berhak mengadakan keluhan terhadap layanan yang telah diterima dari pemerintah, Sebagai bentuk pengawasan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan sistem pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah maka diperlukan adanya akses yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan terkait layanan yang telah diterima. Sehingga dengan adanya masukan terhadap pelayanan tersebut, penyelenggaraan layanan dapat memperbaiki kekurangan kemudian meningkatkan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan. pemerintah telah menetapkan kebijakan agar penyampaian pengaduan dilakukan secara online Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Sebagai wujud dari penerapan dari peraturan tersebut dibentuklah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) atau dikenal sebagai aplikasi E-Lapor.

Layanan LAPOR tersebut merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan publik. Dalam penerapannya Aplikasi LAPOR ini dikelola oleh kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), kemudian Lembaga pengawasan Aplikasi LAPOR adalah Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia. Sistem penanganan pengaduan adalah mekanisme penyampaian pengaduan secara online melalui aplikasi SP4N LAPOR. Pengaduan masyarakat berupa bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, sasaran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

Pemerintah telah menetapkan *road map* pengembangan pengelolaan pengaduan secara nasional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024) yang menjadikan SP4N-LAPOR sebagai sistem yang dibentuk untuk mendorong konsep "*no wrong door policy*". Dengan telah ditetapkannya KepMenPANRB 680/2020 tanggal 27 Oktober 2020 dimana SP4N LAPOR telah ditetapkan sebagai Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Di DPMPSTSP Kota Pekanbaru dalam menangani masalah dari masyarakat dapat ditampung melalui media sosial dan aplikasi online yang dimiliki oleh badan DPMPSTSP. Di dalam menampung segala penanganan masalah dari masyarakat terdapat juga masalah yang menghambat yaitu dalam masalah pengecekan lapangan dan

memerlukan waktu yang lama untuk koordinasi dengan instansi terkait. Upaya yang dilakukan badan DPMPSTSP ini untuk memberikan sosialisasi tentang aplikasi pengaduan.

**Gambar 1.**  
**Aplikasi Pengaduan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**



Dari penjelasan di atas maka penulis menemukan fenomena di antaranya adalah Belum tercapainya Informasi dan Sosialisasi terhadap masyarakat tentang adanya Aplikasi SP4N LAPOR yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sehingga masyarakat tidak mengetahui apa itu pengaduan secara online dan Kinerja Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selaku pemegang kewenangan melaksanakan pelayanan publik terutama bidang pengaduan belum optimal dalam hal pengecekan lapangan seperti Baliho/ Reklame tanpa izin dan Perumahan yang belum ada izin.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif Kualitatif yaitu peneliti lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih menganalisis makna dari fenomena tersebut. Penggunaan tipe penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengukur secara cermat melalui penggambaran sistematis dan menghimpun fakta-fakta yang ada pada penelitian ini.

Alasan penulis menggunakan metode Deskriptif kualitatif agar menghasilkan penelitian yang bersifat aktual dan kontekstual sehingga dapat menjadi pedoman untuk penyusunan konsep yang lebih akurat.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Efektivitas Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, secara mendalam dan komprehensif.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi ini, karna aksesnya mudah di capai sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lancar.

Responden dalam penelitian ini adalah 1 orang Kabid bidang Pengaduan, 1 orang Kasi bidang Pengaduan, 1 orang Sekretaris bidang Pengaduan dan 4 Masyarakat yang sudah melakukan pengaduan ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memfokuskan pada Efektivitas Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kota Pekanbaru, Penelitian ini mendapatkan data melalui hasil Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Berdasarkan teori efektivitas program menurut Budiani (2007;53) indikator variable penelitian yang ada diantaranya adalah :

### 1. Ketetapan Sasaran

Dalam teori Budiani (2007) disebutkan ketetapan sasaran adalah sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Program SP4N LAPOR yang merupakan Program yang ditetapkan KepMenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional (SP4N/LAPOR).

Dapat disimpulkan bahwasannya dari hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Ketetapan Sasaran adalah Pemerintah di DPMPTSP Kota Pekanbaru mengatakan dalam hal ketetapan sasaran aplikasi SP4N LAPOR sudah tepat. Namun masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi SP4N LAPOR ini sehingga Aplikasi SP4N LAPOR ini tidak berjalan ataupun belum tepat sasaran sepenuhnya.

### 2. Sosialisasi Program

Dalam teori budiani (2007) bahwa sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.

Dapat disimpulkan bahwasannya dari hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Sosialisasi Program bahwasannya peneliti menilai bahwa masyarakat banyak yang tidak mengetahui Aplikasi SP4N LAPOR, yaitu Pengaduan secara online yang bisa membantu masyarakat dan memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke DPMPTSP Kota Pekanbaru, sehingga pada indikator ini pemerintah tidak tepat sasaran melakukan sosialisasi SP4N LAPOR tersebut kepada masyarakat.

### 3. Tujuan Program

Dalam teori budiani (2007) disebutkan bahwa tujuan program merupakan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya

Dapat disimpulkan bahwasannya dari hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Tujuan Program bahwasannya. peneliti menemukan bahwa Tujuan Program SP4N LAPOR yang dibuat oleh Kominfo pada tahun 2020 untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik tidak tersalurkan dengan baik ke DPMPTSP Kota Pekanbaru sebab masyarakat yang melakukan pengaduan tidak mengetahui adanya program aplikasi SP4N LAPOR.

### 4. Pemantauan Program

Dalam teori budiani (2007) disebutkan bahwa salah satu pengukuran efektivitas program melalui indikator pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan. Untuk menyempurnakan pemantauan program dilakukannya salah satu yaitu dalam bentuk

pengawasan yang pada hakekatnya untuk melihat perbandingan antara hasil dan kenyataan yang diinginkan, karena hal ini sering terjadi penyimpangan.

Dapat disimpulkan bahwasannya dari hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Pemantauan Program bahwasannya pemantau program aplikasi SP4N LAPOR ini di pantau oleh orang IT ataupun orang pusat, akan tetapi dalam hal pemantauan program yang dilakukan di lapangan untuk melihat ataupun mengecek terkait permasalahan yang diadakan oleh masyarakat ke DPMPTSP Kota Pekanbaru, masyarakat tersebut tidak mengetahui pemantauan yang sedang dilakukan oleh Dinas terkait, beberapa informan mengatakan mereka tidak pernah dikabari adanya pemerintah yang turun kelapangan.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian Efektivitas Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kota Pekanbaru Berdasarkan analisis penulis yang di dapat dari hasil wawancara kepada infoman-informan , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas sistem penanganan pengaduan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam indikator ketetapan sasaran program belum tepat sasaran secara baik, hal ini perlu pemerintah melakukan pemahaman tentang aplikasi SP4N LAPOR tersebut.
2. Efektivitas sistem penanganan pengaduan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam indikator Sosialisasi Program belum terlaksanakan dengan baik, hal ini karena pemerintah belum adanya mengsosialisasikan program SP4N LAPOR kepada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan secara online.
3. Efektivitas sistem penanganan pengaduan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam indikator Tujuan program belum tercapai dengan baik, karena tujuan SP4N LAPOR ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan secara online tanpa harus datang ke DPMPTSP Kota Pekanbaru akan tetapi masyarakat tersebut tidak mengetahui aplikasi pengaduan secara online tersebut.
4. Efektivitas sistem penanganan pengaduan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam indikator Pemantauan program kurang baik, hal ini dikarenakan apabila anggota bidang pengaduan turun kelapangan tidak pernah mengikut sertakan RT/RW dalam proses pemantauan ataupun pengaduan tersebut.

Adapun saran dan masukan terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru khususnya Bidang Pengaduan seharusnya benar-benar memahami aplikasi SP4N LAPOR sehingga masyarakat dapat mengetahui kegunaan SP4N LAPOR tersebut.
2. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru khususnya Bidang Pengaduan diharapkan mampu bekerja lebih keras lagi dalam melakukan sosialisasi terkait program SP4N LAPOR agar masyarakat lebih berminat untuk menggunakan program SP4N LAPOR tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, S. (2011). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Amsyah, Z. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Budiarjo, M. (2013). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Devitasari NurFadzilah Bisri, H. W. (2017). Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di DPMPSTP Kota Semarang. *eprints.undip*.
- Fandy, T. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Holmes, D. (2011). *E-GOV, E-Business, Strategi For Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Ilham, M. N. (2021). Efektivitas Aplikasi Laporan dalam pelayanan pengaduan masyarakat di kota Bengkulu. *eprints.ipdn*.
- J, R. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Bina Aksara.
- J. Moleong, L. (2002). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian,Teori,Konsep, Dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Maidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indah Prahasta.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology jilid 1 dan jilid 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Paul, T. L. (2011). *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas*. Bandung: Knowledge Management Society Indonesia.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (n.d.).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Streers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena Jamin*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaedi, S. (2016). *Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi*. Jakarta: LIPI Press.
- Sutabari, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syafiee, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, I. K. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Rineka Cipta.
- Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. (n.d.).
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. (n.d.).
- Yahya, A. S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *ejournal.ipdn*.