

**RESPONSIVITAS PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! TERHADAP
PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Farros Labib

NPP. 30.0950

Asdaf Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: farros021@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dedi Kusmana S.Sos, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The development of public services in the current era of digitalization requires not only focusing on service standards, but also prioritizing service responsiveness in meeting the expectations, desires, and aspirations of the community. As a form of the government's seriousness in improving the quality of public services, the government made a technology-based complaint service, namely SP4N-LAPOR! SP4N-LAPOR! service was actually formed with the aim of realizing a complaint service that can be used by the public in a simple, fast, precise, complete, and well-coordinated manner. with this service, it is hoped that it will become an alternative for the community in providing complaints / aspirations / complaints. Translated with www.DeepL.com/Translator (free version).* **Purpose:** *This study aims to analyze and describe how the responsiveness of complaint services in the SP4N-LAPOR! complaint service in West Kotawaringin Regency in accommodating all community complaints.* **Method:** *This research uses descriptive qualitative methods. The data collection techniques were carried out by interview, observation and documentation. The data obtained were then analyzed, reduced, presented and verified in accordance with the research.* **Result:** *In its implementation, there are several obstacles to the Responsiveness of SP4N-LAPOR! Complaint Services to Community Complaints in West Kotawaringin Regency both internally and externally, namely the quality of SP4N-LAPOR! admin, especially the admin is still far from being maximized. Then in its implementation, coordination and understanding between agencies / DPs have not been fully established properly and the culture and work ethic in each agency / DP is still minimal and has not been established with what is expected. In addition, the condition and culture of the community that still maintains the old culture when reporting is also an obstacle so that they do not know and recognize the SP4N-LAPOR! complaint service.* **Conclusion:** *The results of this study indicate that the responsiveness of complaint services in the SP4N-LAPOR! complaint service in West Kotawaringin Regency, Central Kalimantan Province in terms of 6 (six) dimensions, namely responsiveness, speed, accuracy, accuracy, timely, and aspirational, is quite good. Based on the researcher's analysis, 2 (two) dimensions, namely responsiveness and aspirational, need improvement and development due to obstacles that occur such as the minimal quality of SP4N-LAPOR admin, coordination Coordination and understanding between agencies / DPs have not been fully established*

properly and culture and work ethic in each agency / DP that is still not good and the culture of the community that still maintains the old culture.

Keywords: *Responsiveness, Service, Complaints and SP4N-LAPOR!*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan pelayanan publik di era digitalisasi saat ini menuntut tidak hanya berfokus pada standar pelayanan, tetapi juga mengedepankan responsivitas pelayanan dalam memenuhi harapan, keinginan, serta aspirasi masyarakat. Sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka pemerintah membuat pelayanan pengaduan berbasis teknologi yakni SP4N-LAPOR!. Layanan SP4N-LAPOR! Sejatinya dibentuk dengan tujuan yakni untuk mewujudkan layanan pengaduan yang dapat digunakan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Dengan adanya layanan ini diharapkan menjadi salah satu alternatif masyarakat dalam memberikan keluhan/aspirasi/aduan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana responsivitas pelayanan pengaduan pada layanan pengaduan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat dalam mengakomodir seluruh aduan masyarakat. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis, direduksi, disajikan dan dilakukan verifikasi sesuai dengan penelitian. **Hasil/Temuan:** Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan pada Responsivitas Pelayanan Pengaduan SP4N-LAPOR! terhadap Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat baik secara internal maupun eksternal yakni Kualitas admin SP4N-LAPOR! terutama admin masih jauh dari kata maksimal. Kemudian dalam pelaksanaannya Koordinasi dan pemahaman antar instansi/PD belum sepenuhnya terjalin dengan baik serta budaya dan etos kerja di masing-masing instansi/PD yang masih minim dan belum terjalin dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kondisi dan budaya masyarakat yang tetap mempertahankan budaya lama ketika melapor juga menjadi hambatan sehingga mereka belum mengetahui dan mengenal layanan pengaduan SP4N-LAPOR!. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan pada layanan pengaduan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah yang ditinjau dari 6 (enam) dimensi yakni responsif, kecepatan, ketepatan, kecermatan, tepat waktu, dan aspiratif sudah cukup baik. Berdasarkan analisis peneliti bahwa 2 (dua) dimensi yakni responsif dan aspiratif perlu perbaikan dan pengembangan dikarenakan adanya hambatan yang terjadi seperti kualitas admin SP4N-LAPOR yang masih minim, koordinasi Koordinasi dan pemahaman antar instansi/PD belum sepenuhnya terjalin dengan baik serta budaya dan etos kerja di masing-masing instansi/PD yang masih kurang baik serta budaya masyarakat yang tetap mempertahankan budaya lama

Kata kunci: Responsivitas, Pelayanan, Pengaduan dan SP4N-LAPOR!

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan pelayanan publik, orientasi pelayanan tidak hanya berfokus pada standar pelayanan sebagai prosedur pelaksanaan, tetapi juga respon penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan, keinginan, serta aspirasi masyarakat. Hal ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa dalam pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip prosedur pengelolaan yang bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Bentuk tindak lanjut dari peraturan tersebut yakni pemerintah membentuk kanal pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yakni pelayanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dengan dengan situs Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Sejatinya SP4N-LAPOR! dibentuk dengan tujuan mendasar yakni untuk mewujudkan layanan pengaduan yang dapat digunakan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Sejak penerapan SP4N-LAPOR! di Indonesia, Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah terhubung dengan layanan SP4N-LAPOR!. Untuk di Kotawaringin Barat sendiri layanan SP4N-LAPOR! dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian sebagai leading sektor yang menangani SP4N-LAPOR!. Sejauh ini SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat telah terhubung ke 39 instansi/PD. Namun terkait laporan aduan yang masuk sering terjadi masalah yang berkaitan dengan pendistribusian laporan aduan, mulai dari admin pengelola Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian dalam pendistribusian ke instansi/ PD teknis untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Di sinilah banyak yang tersendat atau tidak terselesaikan, karena respon admin dan koordinasi yang terjalin belum terlaksana dengan baik .

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat rata-rata belum seluruhnya mengetahui dengan SP4N-LAPOR! sehingga laporan aduan yang masuk ke *dashboard* admin masih minim. Selain itu, masyarakat menyebutkan bahwa respon yang diberikan lambat dan tindak lanjut yang tidak memenuhi keinginan pengadu. Untuk di Kotawaringin Barat sendiri layanan SP4N-LAPOR! dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian sebagai *leading* sektor yang menangani SP4N-LAPOR!. Sejauh ini SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat telah terhubung ke 39 instansi/PD. Namun terkait laporan aduan yang masuk sering terjadi masalah yang berkaitan dengan pendistribusian laporan aduan, mulai dari admin pengelola Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian dalam pendistribusian ke instansi/ PD teknis untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Di sinilah banyak yang tersendat atau tidak terselesaikan, karena respon admin dan koordinasi yang terjalin belum terlaksana dengan baik

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Setianingrum dan Tsalasa berjudul Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta (Setianingrum dan Tsalasa, 2016). Penelitian Wiwi Febri Purwati berjudul Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Resor Kabupaten Jenepono (Wiwi Febri Purwati, 2021). Penelitian Muh Hasbi Aziz Agani berjudul Responsivitas pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Republik Indonesia(Dkpp) Pada Masa Pandemi (Muh Hasbi Aziz Agani , 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih berfokus pada responsivitas pelayanan pengaduan pada layanan SP4N-LAPOR! terhadap pengaduan masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan menganalisis terkait Responsivitas Pelayanan Pengaduan Pada layanan SP4N-LAPOR! terhadap Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan peneliti ialah metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berasal dari pola pikir induktif yang didasarkan pada objektivitas dan partisipatif terhadap yang berdasarka fenomena Sosial (Pradoko, 2017, p. 237). Metode penelitian kualitatif sering disebut naturalistik karena bersifat alamiah. Dalam penelitian Kualitatif permasalahan yang muncul bersifat samar-samar, dinamis dan umum, maka pada proposal penelitian kualitatif bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian Sugiyono (2019, p. 383). Penelitian ini menggunakan instrumen berupa catatan (pedoman observasi, panduan dokumentasi, dan pedoman wawancara) dan alat rekam (telepon seluler dan kamera video untuk merekam). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Agar data berguna dalam menjawab pertanyaan fokus penelitian, proses analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis responsivitas pengelola layanan pengaduan sp4n-lapor! terhadap pengaduan masyarakat di kabupaten kotawaringin barat provinsi kalimantan tengah. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara

Untuk menganalisis responsivitas layanan, penulis menggunakan menggunakan 6 dimensi yaitu:

3.1.1 Produktivitas

Dimensi produktivitas memiliki 2 indikator yaitu efisiensi dan efektivitas.

3.1.1.1 Efisiensi

Indikator Efisiensi memiliki 2 sub indikator yaitu biaya pelayanan dan waktu pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian biaya pelayanan sudah efisien. Hal ini dinilai efisien karena Sekretariat DPRD Kabupaten Toba tidak menerima biaya pelayanan dari para anggota DPRD yang dilayani.

Waktu pelayanan dinilai belum efisien dikarenakan Sekretariat DPRD masih kurang respon atas fasilitas yang dibutuhkan oleh anggota DPRD dan pegawai Sekretariat DPRD juga belum dapat diandalkan seluruhnya sehingga anggota DPRD harus menunggu pegawai tertentu mengerjakan tugasnya agar dapat melayani anggota DPRD yang lain.

3.1.1.2 Efektivitas

Indikator efektifitas dapat dianalisis dengan menggunakan 2 sub indikator yaitu sarana prasarana dan pengelolaan keuangan.

Berdasarkan hasil penelitian sarana prasarana di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba belum efektif. Karena masih ada sarana prasarana yang sangat dibutuhkan oleh Sekretariat dalam meningkatkan kinerjanya tetapi belum tersedia di Sekretariat yaitu seperti mesin fotocopy dan mesin genset. Begitu juga dengan kondisi barang yang ada masih ditemukan banyak barang dalam kondisi rusak berat atau kurang baik Hal ini membuat kinerja terhambat karena fasilitas tidak dapat digunakan secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian pengelolaan keuangan, realisasi anggaran Sekretariat DPRD Kabupaten Toba belum efektif mencapai 100% sesuai rencana. Hal ini disebabkan kurangnya perencanaan dengan kondisi waktu yang ada sehingga program banyak yang tidak terealisasi.

3.1.2 Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan dianalisis dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan publik dengan sub indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian keandalan pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba masih dinilai kurang. Hal itu sering terbukti saat Sekretariat DPRD menjadi seorang notulis dimana notulen yang dibuat tidak lengkap sesuai hasil rapat para anggota DPRD.

Daya tanggap pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba masih dinilai kurang. Hal itu sama dengan keandalan sering terjadi saat rapat para anggota DPRD dimana notulen sering tidak selengkap yang diharapkan.

3.1.3 Responsivitas

Dimensi responsivitas dalam penelitian ini hanya memiliki satu indikator yaitu kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya. Pada penelitian ini, kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya dinilai dari beberapa pendapat para anggota DPRD Kabupaten Toba. Berdasarkan penelitian, responsivitas dinilai baik karena Sekretariat DPRD Kabupaten Toba mampu menjalankan misi dan tujuannya. Hal itu didukung oleh beberapa hasil wawancara di bawah.

3.1.4 Responsibilitas

Dimensi responsibilitas pada penelitian ini hanya memiliki satu indikator yaitu kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi menggunakan prinsip-prinsip administrasi. Dalam menjalankan tujuan organisasi, semua kegiatan harus menggunakan prinsip-prinsip administrasi agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Sekretariat DPRD Kabupaten Toba dinilai belum mampu melaksanakan kegiatan organisasi sesuai prinsip-prinsip administrasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba masih ditemukan pegawai yang pulang setelah melakukan apel pagi. Sehingga Sekretariat DPRD terlihat sepi selama jam kerja. Hal ini menunjukkan responsibilitas dari Sekretariat DPRD masih kurang. Seharusnya pegawai di Sekretariat DPRD selalu berada di tempat kerja melakukan tugas-tugas yang dapat dikerjakan selama waktu bekerja agar pelaksanaan kegiatan dinilai dapat dinilai sesuai prinsip-prinsip administrasi yang baik.

3.1.5 Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas pada penelitian ini hanya memiliki satu indikator yaitu seberapa besar organisasi publik tunduk pada pejabat politik. Dalam konteks tersebut, konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Berdasarkan hasil penelitian Sekretariat DPRD Kabupaten Toba selalu menyampaikan laporan kinerja kepada pemerintah daerah dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Hal itu sudah sesuai dengan teori akuntabilitas yang mengharapkan

instansi pemerintah konsisten terhadap kehendak masyarakat melalui peraturan yang ada. Hal ini sudah sesuai juga dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah yang menegaskan agar seluruh organisasi pemerintah harus melaporkan kinerja instansi tersebut sebagai bentuk akuntabilitas atas penggunaan anggaran.

3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sekretariat DPRD di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara

Setelah penulis melakukan penelitian, dari hasil penelitian ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Sekretariat DPRD di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara.

1. Sumber Daya Manusia

Pemerintah daerah Kabupaten Toba dinilai kurang tepat dalam memposisikan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Sekretaris DPRD Kabupaten Toba berlatar pendidikan dari Sarjana Pertanian dan Magister Sains Perencanaan Wilayah Pedesaan. Akan lebih baik pegawai yang berlatar pendidikan sarjana pertanian ditempatkan di Dinas Pertanian atau jika dilihat dari program Magisternya ditempatkan di dinas Pekerjaan Umum agar pendidikan yang dimiliki dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi yang berhubungan dengan pendidikan tersebut. Sumber Daya Manusia juga akan mempengaruhi kualitas layanan Sekretariat DPRD dimana apabila ditemukan pegawai yang tidak dapat diandalkan, memiliki daya tanggap yang kurang, serta jaminan dan empati yang dinilai rendah. Maka kualitas layanan akan dinilai rendah.

2. Motivasi Kerja

Motivasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi, baik dalam kenyamanan kerja kelompok maupun individu. Dengan adanya motivasi akan membuat pegawai saling melengkapi, memiliki rasa saling percaya, mampu memberikan usaha dan hasil yang baik, tidak mudah terpecahkan, dan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih banyak. Dalam suatu organisasi pimpinan organisasi sangat berperan penting dalam memotivasi pegawainya. Di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba, setiap pimpinan baik pimpinan Sekretariat maupun pimpinan tiap-tiap bagian selalu memberikan motivasi kepada pegawainya.

3. Sarana Prasarana

Sarana di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja Sekretariat DPRD. Dengan ditemukannya sarana yang kurang baik atau rusak maka menjadi kendala bagi tingkat produktivitas. Begitu juga dengan kebutuhan sarana lainnya yang belum tersedia di Sekretariat DPRD membuat kinerja terhambat.

3.3. Upaya dalam Meningkatkan Kinerja Sekretariat DPRD di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara

Penulis meneliti upaya yang dilakukan Sekretariat DPRD Kabupaten Toba dalam meningkatkan kinerja Sekretariat DPRD.

1. Sekretariat DPRD berusaha untuk mengusulkan kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Toba untuk memilih pegawai Sekretariat DPRD dalam mengikuti pelatihan yang dapat menunjang kinerja.

2. Sekretariat DPRD sudah mulai membenahi sarana yang menghambat kinerja dengan cara memperbaiki sarana yang kurang baik ataupun yang rusak menggunakan anggaran yang ada.

3. Mewajibkan pegawai Sekretariat DPRD untuk mengikuti apel pagi pada pukul 08.00 WIB agar

seluruh pegawai dapat bekerja bersama-sama dari waktu yang bersamaan dalam arti agar tidak ada yang terlambat datang ke kantor untuk bekerja.

4. Sekretaris DPRD selaku pimpinan organisasi aktif memberikan motivasi pada saat apel pagi dan juga secara pribadi kepada para pegawai.

5. Memberikan *reward* untuk diberi kesempatan sering mengikuti dinas luar mendampingi anggota DPRD saat berkunjung ke daerah lain apabila pegawai tersebut bekerja sesuai peraturan yang ada. Serta memberikan *punishment* kepada para pegawai yang telah melanggar peraturan di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba dalam bentuk tidak memberi tugas kepada pegawai tersebut untuk ikut melaksanakan dinas luar mendampingi anggota DPRD saat berkunjung ke daerah lain.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Toba yaitu Sumber Daya Manusia, motivasi kerja, dan sarana prasarana. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa Kinerja organisasi pada Dinas Kominfo Kabupaten Tangerang Selatan memiliki beberapa kekurangan yaitu Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana Berbeda juga dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdul Ariq dimana kekurangan dari kinerja organisasi disebabkan karena kurangnya partisipasi dari masyarakat dalam mengurus surat-surat yang seharusnya diurus di organisasi tersebut yaitu akta kematian Temuan dari penelitian saat ini berbeda dengan penelitian Abdul karena perbedaan objek penelitian dimana penelitian sebelumnya merupakan organisasi yang melayani kepengurusan akta kematian yaitu Dukcapil sehingga sangat dibutuhkan partisipasi masyarakat untuk mencapai target kinerja daripada organisasi tersebut sedangkan penelitian saat ini melayani anggota DPRD dalam meningkatkan kinerjanya dalam arti banyaknya pelayanan yang diberikan tidak menjadi penilaian terhadap kinerja Sekretariat DPRD tetapi bagaimana pencapaian Sekretariat DPRD membuat anggota DPRD merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan kekurangan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu Sumber Daya Manusia tidak mengisi jabatan-jabatan yang tepat berdasarkan latar belakang pendidikan yang dimiliki.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa responsivitas Pelayanan Pengaduan pada Layanan SP4N-LAPOR! terhadap Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 6 (enam) dimensi terdapat 4 (empat) dimensi yang sudah baik yakni kecepatan, ketepatan, tepat waktu dan waktu yang tepat. Sedangkan untuk dimensi responsif dan aspiratif masih belum baik. Pengelola layanan SP4N-LAPOR! sudah cukup baik dalam menjalankan SOP pelayanan serta nilai prosentase hasil statistik layanan yang baik namun pada indikator hubungan pengelola layanan dan komunikasi yang dibangun antara pengelola kepada pengguna layanan masih terbilang belum baik karena sikap pengelola masih normatif sehingga belum bisa meyakinkan pengguna untuk menggunakan layanan SP4N-LAPOR! serta sejauh ini masyarakat di Kotawaringin Barat belum sepenuhnya mengetahui akan pelayanan pengaduan ini. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan pada Responsivitas Pelayanan Pengaduan SP4N-LAPOR! terhadap Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat baik secara internal maupun eksternal yakni Kualitas admin SP4N-LAPOR! terutama admin masih jauh dari kata maksimal. Kemudian dalam pelaksanaannya Koordinasi dan pemahaman antar instansi/PD belum sepenuhnya terjalin dengan baik serta budaya dan etos kerja di masing-masing instansi/PD yang masih

minim dan belum terjalin dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kondisi dan budaya masyarakat yang tetap mempertahankan budaya lama ketika melapor juga menjadi hambatan sehingga mereka belum mengetahui dan mengenal layanan pengaduan SP4N-LAPOR!. Selain dari penghambat tentunya terdapat beberapa Upaya yang dilakukan Pengelola Layanan dalam mengatasi hambatan-hambatan terhadap Responsivitas Pelayanan Pengaduan Pada layanan SP4N-LAPOR! terhadap Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah yakni adanya upaya Internal dan eksternal yang dilakukan yakni, memberikan bekal yang maksimal kepada para pengelola layanan terlebih lagi admin baik bimtek, pelatihan dan lain sebagainya untuk menunjang responsivitas layanan SP4N-LAPOR!. kemudian faktor dari luar yang sangat mendukung adalah sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat tentang layanan SP4N-LAPOR! mulai dari mekanisme, tata cara dan pedoman layanan yang ada di dalamnya sehingga masyarakat mengetahui betul terkait layanan SP4N-LAPOR!.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu organisasi saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan SP4M Lapor di Kabupaten Kotawaringin Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabuapten Kotawaringin Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agani, Muh Hasbi Aziz. (2022). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital di Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Republik Indonesia (Dkpp Ri) Pada Masa Pandemi* [Universitas Muhammadiyah Semarang]. In unismuh.ac.id.

Pradoko, S. (2017). *Paradigma Metode Penelitian Kualitatif*.

Purwanti, Wiwi Febri. (2021). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Resor Kabupaten Jeneponto* [Universitas MuhammadiyahMakassar].

Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). *Questioning the Responsiveness of Public Services on Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City*. 24, 1–25.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.