

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, mendorong pemerintah Indonesia untuk membangun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan bahwa SPBE adalah pemanfaatan teknologi digital dalam pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintahan. Aturan tersebut juga dibuat guna menjelaskan bahwa SPBE diimplementasikan untuk memperbaiki penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat disebut dengan *Electronic Government (E-Government)* (La Adu et al., 2022). Berdasarkan hasil survei *United Nations* (2022), melalui *E-Government Development Index (EDGI)*, Indonesia berada pada peringkat 77 dari 193 negara pada tahun 2022, sementara peringkat pertama adalah Negara Denmark.

Survei tersebut menunjukkan bahwa kemajuan pemerintah Indonesia dalam penerapan SPBE. Sebagaimana Negara Denmark menjadi negara dengan digitalisasi sektor publik terbaik di dunia, yang salah satu kunci keberhasilannya adalah tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap sektor publik. Tingkat kepercayaan tersebut timbul dari kualitas pelayanan publik yang baik pula. Mengingat bahwa berbagai permasalahan pelayanan publik di Indonesia

masih seputar penanganan yang cenderung lambat, informasi yang kurang transparan, dan penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik.

Sebagaimana permasalahan-permasalahan pelayanan publik tersebut, dalam Ombudsman (2022b), dijelaskan bahwa Ombudsman RI menyelenggarakan penilaian terhadap kepatuhan pelaksanaan pelayanan publik sejak tahun 2015. Hasil penilaian tersebut dikategorikan menjadi tiga bagian yaitu zona hijau (kepatuhan tinggi), zona kuning (kepatuhan sedang), zona merah (kepatuhan rendah). Berikut merupakan penilaian kepatuhan pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah provinsi:

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tingkat Pemerintah**  
**Provinsi Tahun 2022**

No	Provinsi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Sulawesi Utara	98,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Bali	94,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Jawa Tengah	93,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	DI Yogyakarta	91,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Sumatera Utara	90,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Riau	90,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Jambi	89,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Jawa Barat	88,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Kepulauan Riau	85,97	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10	Kalimantan Barat	84,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
11	Sumatera Barat	82,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi
12	DKI Jakarta	81,86	Hijau	B	Kualitas Tinggi
13	Sumatera Selatan	81,70	Hijau	B	Kualitas Tinggi
14	Kalimantan Utara	81,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
15	Nusa Tenggara	80,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Provinsi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
	Timur				
16	Nusa Tenggara Barat	80,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17	Bengkulu	80,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
<b>18</b>	<b>Jawa Timur</b>	<b>79,35</b>	<b>Hijau</b>	<b>B</b>	<b>Kualitas Tinggi</b>
19	Aceh	79,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20	Kalimantan Tengah	77,58	Kuning	C	Kualitas Sedang
21	Kalimantan Timur	77,23	Kuning	C	Kualitas Sedang
22	Sulawesi Tengah	75,74	Kuning	C	Kualitas Sedang
23	Kepulauan Bangka Belitung	75,48	Kuning	C	Kualitas Sedang
24	Gorontalo	72,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
25	Kalimantan Selatan	69,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
26	Banten	67,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
27	Lampung	67,11	Kuning	C	Kualitas Sedang
28	Sulawesi Barat	63,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
29	Sulawesi Selatan	61,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
30	Maluku	61,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
31	Maluku Utara	56,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
32	Sulawesi Tenggara	55,01	Kuning	C	Kualitas Sedang
33	Papua Barat	40,04	Merah	D	Kualitas Rendah
34	Papua	32,45	Merah	D	Kualitas Rendah

Sumber: Laporan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2022

Dari tabel tersebut terlihat bahwa Provinsi Jawa Timur berada pada kategori zona hijau dengan nilai 79,35 dan berada pada tingkat kepatuhan tinggi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022. Pelaksanaan penilaian tersebut

sebagai motivasi kepada daerah yang masih tergolong dalam kualitas pelayanan rendah agar terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Sebagaimana upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya dengan menyediakan sarana pengaduan yang dapat menampung keluhan masyarakat terkait permasalahannya, serta menugaskan petugas yang kompeten di bidangnya dalam mengelola pengaduan yang masuk. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 36 dan 37. Sejalan dengan hal tersebut, pemanfaatan dan pengelolaan sarana pengaduan masih belum berjalan maksimal, karena banyaknya media pengaduan yang tersedia. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Asisten Deputi Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian PANRB, sebagai berikut:

“Terdapat pulau-pulau data yang diakibatkan aplikasi yang tidak terintegrasi. Masyarakat dibuat bingung dengan banyaknya kanal pengaduan yang tersedia”. (Sumber: <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/> diakses pada tanggal 16 Januari 2023)

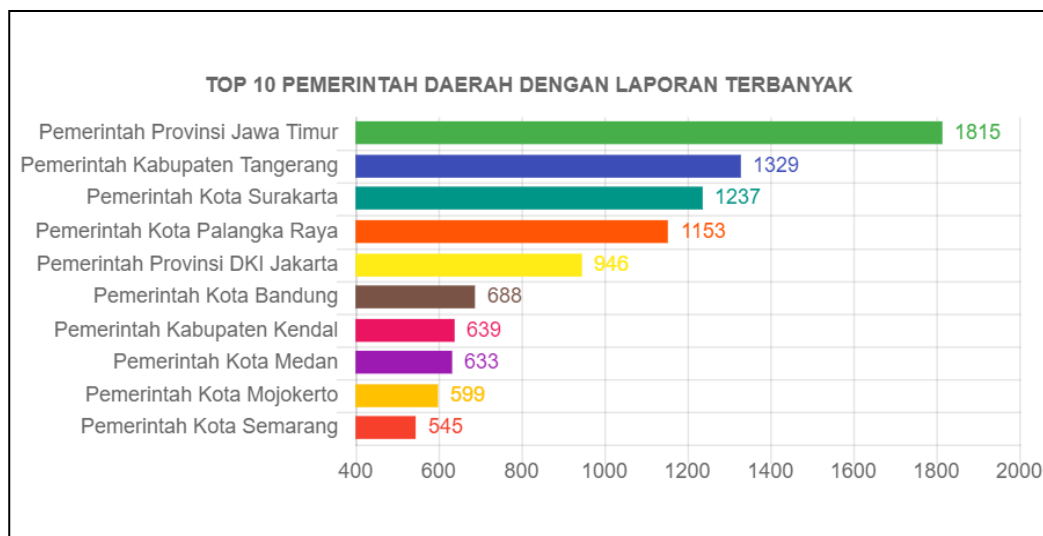
Dalam hal ini, pemerintah didorong untuk menyediakan sistem pengelolaan pelayanan pengaduan satu pintu yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia. Sehingga pemerintah mengeluarkan inovasi melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) yang merupakan sebuah layanan pengaduan yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Berdasarkan informasi melalui berita Humas MENPANRB (2019), LAPOR mulai dikembangkan sejak tahun 2012 dan pada tahun 2016 Kementerian PANRB melakukan penandatanganan MoU dengan Kantor Staf Kepresidenan (KSP) dan

Ombudsman RI dengan bersama-sama mengembangkan, mengelola dan merealisasikan LAPOR sebagai pengaduan pelayanan publik nasional. Kanal pengaduan LAPOR juga ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Penetapan tersebut berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015. Ketetapan tersebut bertujuan agar seluruh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pengaduan berbasis elektronik agar terintegrasi dengan LAPOR.

Menurut Tito Karnavian selaku Menteri Dalam Negeri dalam Sulistyو (2021), keberadaan LAPOR sebagai sebuah sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh pengelolaan pengaduan di instansi pemerintah, sebab pengaduan tidak bisa dikelola secara parsial. Sejalan dengan hal tersebut, hingga saat ini LAPOR menjadi layanan pengaduan yang terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia. Kanal pengaduan LAPOR meliputi *website* LAPOR ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)), aplikasi *mobile* (Android & iOS), Twitter @lapor1708, dan SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three). LAPOR dibentuk agar penerimaan dan penyampaian pengaduan atau keluhan oleh masyarakat lebih efektif, serta permasalahan yang disampaikan dapat terselesaikan secara cepat dan tuntas dengan tidak perlu datang langsung ke kantor dan lebih bisa berinteraksi kapan saja kepada instansi yang bersangkutan sehingga pelayanan publik dapat berfungsi secara maksimal.

Berdasarkan informasi pada *website* LAPOR, total laporan diterima sejak 2012 sebanyak 1.389.891 laporan dengan rata-rata jumlah laporan perhari

mencapai 570 laporan, sedangkan untuk total jumlah pengguna LAPOR hingga sekarang sebanyak 801.257 pengguna. Dari banyaknya laporan tersebut, sepanjang tahun 2022 terdapat 10 Pemerintah Daerah dengan laporan terbanyak melalui website LAPOR yaitu:

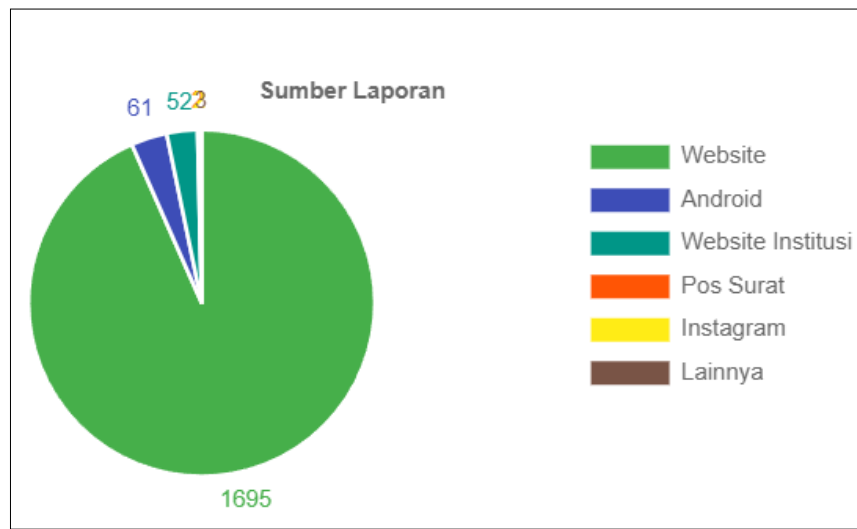


**Gambar 1.1 TOP 10 Pemerintah Daerah dengan Laporan Terbanyak Tahun 2022**

Sumber: (<https://www.lapor.go.id/statistik/top-ten-pemda>) Diakses tanggal 06 September 2023

Pada gambar diatas terlihat bahwa bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur menempati urutan pertama sebagai pemerintah daerah dengan laporan terbanyak melalui website LAPOR dengan total 1815 laporan. Urutan kedua diisi dengan Pemerintah Kabupaten Tangerang dengan total laporan sebanyak 1329. Menurut pernyataan Menteri PANRB Abdullah Azwar Anas melalui portal berita media online yang menyatakan bahwa selama tahun 2022, seluruh Pemerintah Provinsi Jawa Timur menerima laporan terbanyak melalui *website* LAPOR dengan tindak lanjut mencapai 97 persen (Humas MENPANRB, 2023). Selain itu, Kementerian PANRB melalui *website* LAPOR juga merilis data berdasarkan hasil survei

mengenai sumber laporan terbanyak yang digunakan pada seluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Berikut merupakan hasil data berdasarkan sumber laporan terbanyak yang digunakan di seluruh OPD Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 ialah:



**Gambar 1.2 Sumber Laporan Terbanyak di seluruh OPD Provinsi Jawa Timur Tahun 2022**

Sumber: (<https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>) Diakses tanggal 10 September 2023

Pada gambar diatas terlihat bahwa sumber laporan terbanyak yang digunakan di seluruh OPD Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 adalah menggunakan *website* LAPOR dengan total 1695 laporan. Posisi kedua menggunakan android (aplikasi mobile) dengan total laporan sebanyak 61 laporan dan posisi ketiga diisi dengan sumber laporan menggunakan *website* instansi dengan total laporan sebanyak 52 laporan. Selain itu, Kementerian PANRB melalui *website* LAPOR juga merilis statistik berdasarkan kategori laporan terbanyak di Pemerintahan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Kategori Laporan Terbanyak di Pemerintah Provinsi**  
**Jawa Timur Tahun 2022**

No	Kategori (Level 1)	Kategori (Level 2)	Jumlah Laporan
1	Pendidikan Dasar Menengah	Lainnya terkait Pendidikan Dasar Menengah	28
2	Pendidikan dan Kebudayaan	Pendidikan Dasar dan Menengah	25
3	Pendidikan dan Kebudayaan	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	21
4	Ketenagakerjaan	Hak pekerja	21
5	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Infrastruktur jalan	9
6	Ketenagakerjaan	Lainnya terkait ketenagakerjaan	8
7	Pendidikan Dasar dan Menengah	Biaya sekolah	5
8	Infrastruktur Jalan	Lainnya terkait infrastruktur jalan	5
9	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat	Lainnya terkait ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat	5

Sumber: (<https://www.lapor.go.id/statistik/kategori-laporan>) Diakses tanggal 10 September 2023

Pada tabel diatas terlihat bahwa berdasarkan kategori laporan terbanyak di Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 adalah mengenai pendidikan, bahkan pendidikan menempati posisi kedua dan ketiga dengan total seluruh laporan dari posisi pertama hingga ketiga sebanyak 74 laporan. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari Wakil Gubernur Provinsi Jawa Timur melalui salah satu portal berita media *online* *Jatim Newsroom* (2022), Emil Dardak menjelaskan bahwa pada tahun 2022 salah satu topik aduan terbanyak di Provinsi Jawa Timur melalui *website* LAPOR yaitu terkait layanan pendidikan. Sehingga dari hasil laporan tersebut terlihat bahwa pada sektor pendidikan harus lebih



meningkatkan kualitas pelayanannya dalam mengelola pengaduan yang masuk. Peningkatan kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan dan penilaian bagus di pandangan masyarakat.

Hal tersebut juga sejalan dengan temuan penelitian dari Nur et al (2022), dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Penanganan Aduan Pada Program Sp4nLapor! Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur”, bahwa pada tahun 2022 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menjadi instansi yang paling banyak menerima pengaduan di seluruh Jawa Timur. Dari temuan penelitian tersebut, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur juga menjadi OPD favorit pada *website* LAPOR di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Sebagaimana pendidikan menjadi menjadi topik aduan terbanyak di tahun 2022 melalui *website* LAPOR pada Provinsi Jawa Timur, sehingga peran Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan. Dalam melaksanakan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pengertian PPID menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam mengumpulkan, mendokumentasikan, menyimpan, memelihara, mendistribusikan, dan menyediakan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah provinsi.

Penilaian kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dilakukan salah satunya melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tiap tahun. Pada tahun 2022, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

melakukan survei IKM dengan total responden sebanyak 2.943 responden yang terdiri dari laki-laki berjumlah 1.933 responden dan perempuan berjumlah 1.010 responden. Hasil survei IKM tersebut berdasarkan unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi IKM Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	NRR Tertimbang	JML NRR
1	Syarat Pelayanan	3.06	0.34	8.42
2	Tata Cara Pelayanan	3.08	0.34	8.46
3	Waktu Pelayanan	3.07	0.34	8.45
4	Biaya	3.99	0.44	10.97
5	Jenis Pelayanan	3.07	0.34	8.45
6	Keterampilan Pelayanan	3.08	0.34	8.47
7	Perilaku Petugas	3.09	0.34	8.51
8	Sarana dan Prasarana	3.99	0.44	10.98
9	Penanganan Pengaduan	3.07	0.34	8.45
<b>IKM Pelayanan</b>				<b>81.15</b>

Sumber: *Website* Indeks Kepuasan Masyarakat Dindik Jatim, 2022

Pada tabel diatas terlihat bahwa berdasarkan hasil survei IKM di tahun 2022, Dinas Pendidika Provinsi Jawa Timur mendapatkan penilaian 81,15 dengan predikat B (memuaskan). Dari hasil survei tersebut menjelaskan bahwa Dinas Pendidika Provinsi Jawa Timur mendapatkan kepuasan dari masyarakat atas kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur melalui PPID turut menyediakan pelayanan publik salah satunya pelayanan pengaduan. Dalam melaksanakan pelayanan pengaduan, PPID mempunyai petugas-petugas yang kompeten di bidangnya. PPID sebagai pejabat publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan pelayanan pengaduan tentang segala hal yang

menyangkut bidang pendidikan, seperti pelaksanaan penerimaan siswa baru, pelaksanaan bantuan-bantuan pendidikan, program pendidikan, hak-hak dari tenaga pendidik, dan lain sebagainya. Tujuan diselenggarakannya pelayanan pengaduan tersebut adalah sebagai sarana media komunikasi daerah dengan provinsi yang di mana isi dari komunikasi tersebut perihal aduan atau keluhan mengenai permasalahan yang terjadi, baik dari sekolah-sekolah jenjang SLTA maupun dari tenaga pendidik.

Berdasarkan hasil data laporan di *website* LAPOR bahwa sumber laporan yang paling banyak digunakan pada OPD Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 adalah melalui *website* LAPOR maka, *website* LAPOR juga menjadi salah satu media pelayanan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui *website* tersebut tanpa datang secara langsung ke kantor. Masyarakat mengirimkan aduannya pada *website* LAPOR beraneka-macam topik yang berkaitan dengan pendidikan. Berikut merupakan seluruh topik laporan yang dikirimkan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023:

**Tabel 1.4**  
**Topik Laporan Website LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Tahun 2023**

No	Topik Laporan	Jumlah Laporan
1	Biaya Sekolah	75
2	Hak Tenaga Pendidik	22
3	Hak Peserta Didik	16
4	PPDB SMA/SMK	14
5	Anggaran dan Pembangunan Sekolah	6
6	Situs <i>Website</i> Sekolah	4
7	<i>Bullying</i>	3
8	Kartu Indonesia Pintar (KIP)	2

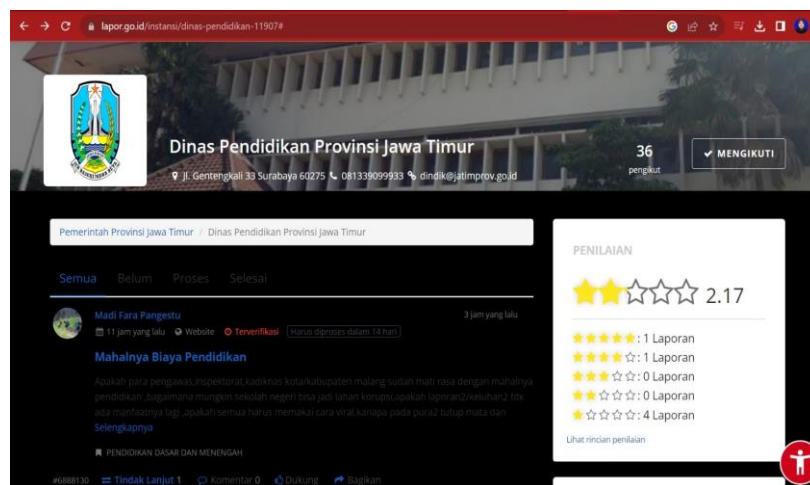
9	Indikasi Penipuan	1
10	Permintaan Informasi	1
11	Teknis Pembelajaran Murid	1
<b>Total Keseluruhan</b>		145 Laporan

Sumber: *Website* LAPOR Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat dilihat bahwa topik laporan yang paling banyak dikirimkan melalui *website* LAPOR pada tahun 2023 mengenai biaya sekolah dengan jumlah 75 laporan. Kedua ialah mengenai hak tenaga pendidik dengan jumlah 22 laporan dan hak peserta didik dengan jumlah 16 laporan.

Menurut pernyataan dari petugas pelayanan pengaduan di PPID, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur mulai gencar menerapkan LAPOR sebagai media pelayanan pengaduan sejak tahun 2020, yang di mana sejak saat itu masyarakat sudah mulai jarang melakukan pengaduan secara langsung dengan datang ke kantor. Akan tetapi, tidak dapat dihindari bahwa sebagian masyarakat masih belum puas terhadap penanganan pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan berdampak pada pemberian penilaian yang buruk.

Pada *website* LAPOR terdapat fitur penilaian yang dapat dilihat oleh publik sehingga masyarakat dapat mengetahui seberapa bagus rating yang diperoleh instansi tersebut. Pada fitur penilaian tersebut juga terdapat beberapa aspek penilaian yang perlu ditingkatkan, seperti pemenuhan persyaratan, kecepatan tindak lanjut, substansi tindak lanjut, perlindungan identitas, bukti tindak lanjut, dan penggunaan bahasa. Berikut merupakan rating *website* LAPOR pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur:



**Gambar 1.3 Rating Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur pada Website LAPOR**

Sumber: (<https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-pendidikan-11907>), diakses pada tanggal 04 September 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa rating yang diperoleh yaitu 2,17. Pada rating tersebut aspek yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan tindak lanjut. Dari rating tersebut menunjukkan bahwa kurang puasnya masyarakat akan pelayanan pengaduan yang diberikan terutama pada aspek kecepatan tindak lanjut yang diberikan oleh petugas pengelola pengaduan *website* LAPOR pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Pada *website* LAPOR terdapat mekanisme mengenai proses pengelolaan pengaduan mulai dari proses verifikasi sampai laporan selesai. Dalam kurun waktu tiga hari laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang. Dalam lima hari instansi akan memberikan respon awal terkait pengaduan yang diterima. Kemudian masyarakat dapat memberikan tanggapan atas respon awal tersebut yang diberi waktu selama 10 hari. Masyarakat dapat memberikan tanggapan terus-menerus hingga permasalahan menemui solusi dan dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam Peraturan Menteri PANRB RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menjelaskan bahwa apabila pengaduan tidak berkadar pengawasan maka paling lambat diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja, sedangkan jika pengaduan berkadar pengawasan maka paling lambat diselesaikan dalam waktu 60 hari kerja. Pengaduan tidak berkadar pengawasan seperti pemberian saran dan kritik yang membangun, sedangkan pengaduan berkadar pengawasan meliputi indikasi penyalahgunaan wewenang yang merugikan masyarakat maupun negara.

Berdasarkan mekanisme proses pengelolaan tersebut, dalam laman *website* LAPOR Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, penulis menemukan bahwa tidak adanya penjelasan mengenai kepastian waktu tindak lanjut penanganan pengaduan. Pada beberapa pengaduan, pelaksanaan waktu berapa lama tindak lanjut dilakukan, tidak dijelaskan secara lebih detail pada kolom tindak lanjut. Pada kolom tersebut hanya terdapat informasi mengenai penanganan lebih lanjut yang akan segera dilakukan. Pada beberapa pengaduan juga tidak dijelaskan lebih rinci dan jelas mengenai hasil dari tindak lanjut yang telah dilakukan, sehingga pada pelaksanaannya, pengaduan terkesan hanya diabaikan dan dijawab sesuai sekadar formalitas bukan pada kebutuhan yang diperlukan oleh pelapor. Pada laman *website* LAPOR Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, penulis juga menemukan pengaduan yang sudah lewat masa tindak lanjut pengaduan. Berikut contoh pengaduan tersebut:

Anonim 9 Jun, 08:58 Website [Lapor](#) oleh Pelapor 5 Jul, 07:33

Terdisposisi ke **Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur**  
Tracking ID : #6631529

### Map Ijazah Dan Medali Wisuda Diharuskan Membayar

==segera ditindak==  
di sman 17 surabaya, map ijazah dan medali wisuda diharuskan membayar tiap siswa. bukankah pemerintah jawa timur sudah memberikan dana bantuan operasional sekolah?  
saya takutnya adanya campur tangan dari bantuan tersebut, jika diperkenankan mohon di cek kepada para pejabat sekolah sma saya

JUMAT, 2023/06/09 | BIAYA SEKOLAH | LAPORAN 30 KALI DILIHAT

Tindak Lanjut 8 Komentar 0 Dukung Bagikan

	<b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b> Laporan dilempar ke <b>Pemerintah Provinsi Jawa Timur</b> oleh <b>Admin Nasional SP4N-LAPOR!</b>	12 Jun, 17:50
	<b>Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur</b> Yth. Pelapor, terimakasih atas laporan yang telah disampaikan, mohon waktu untuk kami tindak lanjuti. Terimakasih	13 Jun, 10:56
	<b>Anonim</b> mohon di tindak lanjuti dengan cepat saya tunggu	18 Jun, 12:11
	<b>Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur</b> Yth. Pelapor, Baik, Terimakasih	20 Jun, 09:04
	<b>Anonim</b> apakah ada perkembangan?	26 Jun, 13:58
	<b>Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur</b> Yth. Pelapor dapat kami sampaikan mengenai laporan tersebut sudah kami koordinasikan dengan sekolah terkait mohon untuk dikonfirmasi dengan kepala sekolah dan komite sekolah . Terimakasih	26 Jun, 14:56
	<b>Anonim</b> bagaimana perkembangan ?	5 Jul, 07:33

TUTUP

**Gambar 1.4 Contoh Pengaduan melalui Website LAPOR Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur**

Sumber: (<https://www.lapor.go.id/laporan/detil/map-ijazah-dan-medali-wisuda-diharuskan-membayar-202306090858111686275891225>, diakses pada tanggal 04 September 2023)

Pada gambar diatas terlihat bahwa pelapor mengirimkan aduannya pada tanggal 09 Juni 2023. Pada tanggal 13 Juni 2023 pengaduan tersebut direspon oleh petugas pelayanan pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Kemudian pada tanggal 18 Juni 2023 pelapor memberikan tanggapan atas respon awal dari petugas. Pada tanggal 26 Juni pelapor menanyakan kembali terkait tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Kemudian pada tanggal yang sama petugas merespon dengan memberitahukan bahwa pihak Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah mengkoordinasikan perihal pengaduan tersebut kepada sekolah terkait. Kemudian pada tanggal 05 Juli 2023, pelapor mengirimkan tanggapan

kembali dan menanyakan perkembangan lanjutan terhadap pengaduan tersebut. Akan tetapi, hingga kini petugas belum merespon kembali yang di mana telah melampaui aturan maksimal batas tindak lanjut penanganan pengaduan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Wulandari (2023), peningkatan kualitas pelayanan publik melalui LAPOR di Kementerian PANRB masih terdapat beberapa hambatan seperti, masih ada laporan yang belum terselesaikan, lambatnya respon dari pihak instansi, lambatnya penyelesaian pengaduan. Bahkan berdasarkan hasil data *Polling Center* dapat diketahui bahwa aspek responsif hanya mendapat nilai kepuasan 54%, yang di mana karena terdapat beberapa pengaduan yang masih belum mendapatkan solusi maupun proses setelah mengirimkan aduan. Pada penelitian lainnya oleh Fakhriyah et al (2022), pada salah satu penerapan pelayanan pengaduan melalui LAPOR di Provinsi Sumatera Selatan, hambatan yang dialami adalah berkaitan dengan lambatnya penanganan tindak lanjut dan masih banyak pengaduan yang belum terselesaikan. Pada penelitian lainnya oleh Widodo et al (2023), kualitas pelayanan publik berbasis LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur juga masih terdapat beberapa hambatan seperti, kurang tepatnya dalam proses penanganan pengaduan yang sesuai dengan prosedur berlaku, masih belum adanya bukti pendukung terkait tindak lanjut pengaduan. Adanya bukti pendukung tersebut sebagai kejelasan mengenai hasil dari pengaduan yang telah ditindaklanjuti, serta sejauh mana laporan telah ditangani.

Dari beberapa permasalahan diatas menunjukkan bahwa permasalahan serupa juga terjadi di beberapa lokasi penerapan pengaduan melalui LAPOR



diantaranya seperti, kurang transparan informasi yang diberikan, kecepatan dalam merespon pengaduan masih kurang dan tidak adanya pemberian informasi yang jelas mengenai kepastian waktu dalam penyelesaian penanganan pengaduan kepada pemohon, serta ketidaktepatan waktu dalam penanganan pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik pada *e-government* dapat ditentukan dengan beberapa kajian teori, salah satunya dari teori *E-ServQual (Electronic Service Quality)* yang dikembangkan oleh Zheitaml, Parasuraman, dan Malhotra (Tjiptono & Chandra, 2019). Teori ini merupakan perluasan dan adaptasi dari model teori *ServQual (Service Quality)* ke dalam konteks pelayanan *online*. Sasaran kajian teori tersebut ialah *efficiency, reliability, fullfilment, dan privacy*.

Sebelumnya teori tersebut pernah digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dina et al (2020), dalam menjawab permasalahan kualitas pelayanan pada aplikasi pelayanan *online* guna mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tersebut diukur dengan empat indikator dari teori *E-ServQual* dengan temuan pada indikator efisiensi dan reliabilitas kurang berjalan secara optimal, sedangkan pada indikator *fullfilment* dan privasi telah berjalan dengan baik.

Pada teori *E-ServQual*, efisiensi berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses *website* LAPOR. Pada faktor efisiensi dalam pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur belum ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kemudahan dan

kecepatan dalam mengakses *website*. Dalam mengakses *website* LAPOR dapat dilakukan dengan mengikuti petunjuk pengaduan yang tersedia pada *website* LAPOR, sedangkan kecepatan dalam mengakses *website* LAPOR tergantung pada jaringan internet yang dimiliki.

Keandalan berkaitan dengan fungsi dan kegunaan dari *website* LAPOR. Pada faktor keandalan, fungsi dan kegunaan dari *website* LAPOR berkaitan dengan sejauh mana *website* berfungsi dan berguna sebagaimana mestinya yang mencakup kebenaran dan ketepatan informasi yang diberikan terutama dalam kolom tindak lanjut, informasi yang dijelaskan detail dan menyeluruh, serta sejauh mana pelapor dapat memahami informasi yang diberikan oleh petugas. Akan tetapi, terdapat hambatan dalam faktor keandalan seperti, kurang transparan informasi tindak lanjut yang diberikan oleh petugas, kurang menyeluruh informasi yang diberikan atas tindak lanjut sehingga respon tindak lanjut dari petugas masih kaku dan tidak sesuai dengan kebutuhan pelapor, serta tidak adanya pemberian informasi yang jelas mengenai kepastian waktu dalam penyelesaian penanganan pengaduan kepada pelapor.

Pemenuhan kebutuhan berkaitan dengan akurasi janji dari pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pada faktor ini masih terdapat beberapa permasalahan terkait ketepatan waktu tindak lanjut pengaduan pada *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Meskipun telah adanya aturan waktu terkait penanganan pengaduan sesuai dengan sifat pengaduan yang di mana berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan, namun masih ditemukan

beberapa pengaduan yang melampaui batas maksimal tindak lanjut penanganan pengaduan.

Privasi berkaitan dengan keamanan dan jaminan informasi pelapor. Pada *website* LAPOR terdapat fitur yang di mana dapat merahasiakan seluruh isi laporan sekaligus data pelapor. Fitur tersebut dapat dipergunakan jika isi laporan bersifat sensitif dan mengandung data diri. Pada faktor privasi dalam pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur belum ditemukan permasalahan terkait keamanan dan jaminan informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Sebagaimana inovasi *e-government* menjadi pilihan agar pengelolaan pelayanan publik menjadi lebih mudah dan sepat, sehingga kualitas dari pelayanan publik perlu diperhatikan. Dalam menganalisis kualitas pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR, penulis tertarik menggunakan teori E-ServQual dari Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (Tjiptono & Chandra, 2019). Dalam teori tersebut terdapat sinergitas antara empat faktor yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfilment*, dan *privacy* dalam mengukur kualitas pelayanan publik berbasis elektronik. Sasaran kajian dari teori tersebut mampu membantu menganalisa permasalahan yang ada pada pengelolaan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Sehingga hasil analisa tersebut akan membantu menjawab permasalahan bagaimana kualitas pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terdapat kesenjangan antara prestasi yang diperoleh Provinsi Jawa Timur sebagai provinsi dengan kepatuhan tinggi standar pelayanan publik selama tahun 2022, yang di mana Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur juga memiliki kepatuhan tinggi pada pelayanan publik sekaligus OPD favorit pada *website* LAPOR selama tahun 2022, sementara rating yang diperoleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur melalui *website* LAPOR hanya 2,17 dan masih adanya beberapa permasalahan terkait penanganan pengaduan melalui *website* LAPOR. Dengan beberapa permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengaduan melalui website LAPOR tersebut. sehingga, penulis tertarik dengan memilih judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* LAPOR di Dinas Pendidikan Prvinsi Jawa Timur?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, mulai dari pihak penyusun maupun pihak lainnya, terutama pihak instansi, kalangan akademisi atau masyarakat umum, maka penelitian ini mempunyai manfaat yaitu:

##### 1. Manfaat Teoritis

Dari adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman sekaligus pengetahuan bagi peneliti tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta diharapkan dapat memberikan penjelasan teori yang relevan dengan kualitas pelayanan *online*, khususnya dalam pelayanan pengaduan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

###### b. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur kepustakaan untuk penelitian selanjutnya, serta diharapkan menjadi referensi pembanding dalam melakukan penelitian sejenis.

###### c. Bagi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi kepada penyelenggara petugas pelayanan pengaduan mengenai kualitas pelayanan pengaduan pada *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.