

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas, dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai pada kebutuhan masyarakat. Karena Masyarakat pada hakikatnya adalah mahluk individu dan mahluk sosial, dikatakan mahluk sosial karena manusia tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan individu lain untuk melengkapi semua kebutuhan hidupnya. Dan upaya dalam melengkapi semua kebutuhannya salah satunya pada sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai keperluan atau kebutuhan pada suatu organisasi, dan para pegawai pelayanan publik dapat di katakan sebagai fasilitator, artinya para pemberi pelayanan harus memfasilitasi apa yang dibutuhkan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kode etiknya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki sebuah kebutuhan dan harapan yang positif dalam kinerja yang di lakukan para pegawai pelayan publik agar kinerja yang di lakukan oleh pelayan publik itu profesional sesuai dengan apa yang harus dilakukannya sebagai pelayan publik ini, agar masyarakat mendapatkan semua kebutuhannya yang sesuai ia butuhkan. (Marom, 2015)

Pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan. Termuat dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengulas bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari sejauh mana output dari pelayanan tersebut berdampak ke publik. Masyarakat merasa haknya terpenuhi dalam pemberian layanan tersebut maka pelayanan tersebut dapat dianggap berkualitas. (Nugroho,

2016)

Upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik di era revolusi industri 4.0 yakni memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Maka dari itu pemerintah memiliki terobosan dalam memberikan inovasi yakni *e-Government*. Berdasarkan Instruksi Presiden no. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan oleh penyelenggara pelayanan publik berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik menjadi efektif dan efisien. (Tui, dkk .2022)

Pemanfaatan *e-Government* memberikan dampak baik pada pemerintah dalam transparansi kepada publik. Oleh karena itu, tiap daerah diharapkan turut mendukung *e-Government* guna mensejahterakan rakyat seperti yang tercantum dalam Undang-Undang. Selain itu pemerintah juga menindaklanjuti terkait *e-Government* dalam pemerintah daerah memiliki tugas untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya dan menyelenggarakan urusan pemerintah dilimpahkan oleh pemerintah pusat termasuk pengembangannya.

Pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan yang strategis dan merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia. Hakikat dari pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengaduan yang di sampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 pada pasal 1 ayat (3) Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan

pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan ((Natary et al., 2023)

Pemerintah sebagai fasilitator untuk masyarakat harus mempunyai sebuah wadah yang fungsinya untuk mempermudah masyarakat untuk memberikan sebuah aspirasi atau keluhan untuk sebuah kebaikan pelayanan publik. Upaya penyediaan akses terhadap pelayanan pengaduan masyarakat sudah harus ditunjang dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah serta adanya sebuah inovasi yang mana kehadiran inovasi yang selalu berprinsip pada pemerintahan yang lebih baik lagi, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Inovasi pelayanan pulik yang berhasil, merupakan hasil kreasi dan implementasi dari sebuah proses. produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan pengembangannya dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Sinergi antara Inovasi pelayanan dan pengaduan masyarakat pada aplikasi diharapkan mampu menciptakan pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif, efesien, dan terintegrasi secara online.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pengaduan pelayanan publik merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap kinerja pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam membangun pemerintahan yang baik (*Good Governance*) salah satunya adalah menindak lanjuti Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya Penyedia layanan publik wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten untuk menangani pengaduan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan harus diperbaiki secara struktural. Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Menyadari pentingnya menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, maka Pemerintah Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai salah satu cara peningkatan dalam pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan internet didalamnya dengan keuntungan yang paling diharapkan dari inovasi ini adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Maka dari itu, sebagai salah satu bentuk inovasi dalam penanganan pengaduan masyarakat pemerintah Dinas Pendidikan Kota Bandung meluncurkan sebuah Aplikasi yang bernama SP4N LAPOR.

Aplikasi SP4N-LAPOR merupakan inovasi pelayanan publik yang bergerak pada bidang government to citizens (G2C) yang berarti portofolio teknologi informasi yang bermanfaat guna dalam membangun dan menerapkan kondisi pemerintahan dalam memperbaiki hubungan antara masyarakat dengan pemerintah serta menjamin kemudahan secara interaktif mengenai pengaduan kepada masyarakat dalam menyampaikan masalah atau keluhan serta proses pembangunan dan pelayanan publik. Sistem Ini adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat tentang pelayanan melalui kanal yang tersedia yaitu melalui web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, Twitter @lapor1708, dan juga melalui aplikasi mobile yang tersedia di Android dan IOS. Program ini merupakan jalur satu pintu untuk pengaduan yang terhubung ke seluruh instansi pemerintah, sehingga memudahkan masyarakat dan masyarakat umum agar tidak mengalami kesulitan dan kebingungan ketika hendak menyampaikan pengaduan, masukan, atau permintaan. Dalam konteks Indonesia, upaya untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik telah diwujudkan melalui SP4N-LAPOR. (Yahya & Setiyono, 2022)

Sangat penting untuk melibatkan masyarakat dengan situs atau aplikasi ini, baik melalui workshop tatap muka maupun daring atau online. Karena tidak semua masyarakat memahami teknologi, terutama golongan menengah kebawah dan lanjut usia, yang biasanya memiliki banyak keluhan

untuk dilaporkan. Sangat disayangkan bahwa situs ini, yang merupakan platform untuk aspirasi dan laporan masyarakat tentang pelayanan publik. yang

dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya terhalang. Karena masyarakat tidak tahu cara menggunakannya atau bahkan tidak tahu tentang keberadaan SP4N-LAPOR.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang mengadopsi Aplikasi LAPOR. Pada tahun 2013 pemerintah Kota Bandung berhasil untuk mengadopsi Aplikasi ini dalam rangka mewujudkan slogan —Bandung Juara. Tujuan dari diadopsinya Aplikasi tersebut adalah untuk mengakomodasi masyarakat Kota Bandung untuk dapat berpartisipasi dalam pembangunan dan pengawasan pelayanan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki peran penting dalam pengelolaan Aplikasi ini, termasuk dalam hal memproses pengaduan masyarakat yang masuk melalui Aplikasi LAPOR. Dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR. Peraturan daerah yang mengatur SP4N Lapor di Kota Bandung adalah Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015. Peraturan ini mengatur pedoman pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) di lingkungan Kota Bandung, yang menjadi percontohan program nasional dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). faktor yang perlu diperhatikan untuk memastikan layanan pengaduan masyarakat yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini bertujuan agar pemerintah dapat memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun pada prakteknya pemanfaatan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung saat ini masih belum maksimal karena masih adanya beberapa kekurangan, seperti masih banyaknya ketidaktahuan masyarakat Kota Bandung tentang Aplikasi LAPOR, masih terbatasnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana tata cara melakukan pengaduan menggunakan Aplikasi LAPOR, hingga belum maksimalnya pemanfaatan media teknologi informasi dan komunikasi oleh masyarakat di Kota Bandung dalam melakukan pengaduan pelayanan publik. Maka dengan masih adanya permasalahan-permasalahan tersebut diharapkan

mendapat perhatian yang lebih dari Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai salah satu organisasi publik yang memiliki kewenangan dalam mengelola dan melayani Pengaduan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung.

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, 2020) yang menjadikan SP4N-LAPOR sebagai sistem yang dibentuk untuk mendorong konsep “*no wrong door policy*”. Sistem pengelolaan pengaduan ini merupakan sarana penampung aspirasi masyarakat berbasis media sosial yang mengikut sertakan masyarakat secara langsung dan bersifat dua arah. Dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi, Ombudsman, Kantor Staff Presiden, serta dioperasikan oleh 34 kementerian, 100 lembaga negara, serta 523 pemerintah daerah.

Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan di era digital sangat berperan dalam membantu perkembangan inovasi pelayanan publik yang bisa memberikan kemudahan pada masyarakat dan ASN (Fathony. dkk. 2021). Pemanfaatan teknologi dapat membantu seluruh pekerjaan manusia menerima dan mencari informasi secara efektif kapanpun dan dimanapun (Shafira & Kurniasiwati, 2021). Dalam perkembangannya, teknologi informasi telah melahirkan media baru dalam proses komunikasi. Contoh media baru seperti internet, *smartphone*, dan komputer mengakibatkan proses komunikasi dapat dilakukan dengan cepat, interaktif, dan luas (Atnan, Nur, 2018).

Di era globalisasi sekarang pemanfaatan teknologi sudah rata-rata digunakan sebagai media penyampaian informasi terhadap publik. Pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dikenal dengan istilah *e-Government* (Habibie, 2018). Dalam menjalankan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) perlu adanya kerjasama antara

pemerintah dengan masyarakat. sehingga kesempatan peluang masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat penting. Dalam

pelaksanaan pelayanan publik, Masyarakat tentunya berhak untuk melakukan penyampaian aspirasi dan pelaporan pengaduan terkait permasalahan yang mereka rasakan sebagai bentuk kebebasan berpendapat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang terintegrasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). SP4N-LAPOR diterapkan sebagai aplikasi standar wajib diberbagai sektor Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah. SP4N-LAPOR dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan merealisasikan kebijakan *no wrong door policy*. Kebijakan ini berdasar pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 46 Tahun 2020. Yang menjamin hak masyarakat melakukan laporan untuk disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang bertanggungjawab (Hamjen & Nikmah, 2020).

Pada SP4N-LAPOR, seluruh masyarakat dapat mengakses untuk berperan aktif dalam pelayanan publik. Sistem ini dapat menghubungkan pemerintah sebagai pelayan publik dengan masyarakat secara langsung dan juga antar pemerintah terkait dengan penggunaan LAPOR dalam mengelola pengaduan pelayanan publik. (Hirzi, 2022) Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Banjar menerapkan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan masyarakat. Penggunaan SP4N-LAPOR diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat kabupaten Banjar lebih peduli dan aktif dalam proses pembangunan dan pengawasan layanan publik. SP4N-LAPOR tidak hanya sebagai media menampung laporan pengaduan masyarakat, tetapi juga menjadi pedoman pemerintah dalam melakukan evaluasi dan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Inovasi sangat dibutuhkan dalam pelayanan karena masih banyaknya pelayanan di Indonesia yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Karenanya, pemerintah bertanggung jawab dalam menanggapi permintaan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Robbins mengatakan bahwa —inovasi adalah jenis perubahan yang lebih khusus. Inovasi merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki

suatu produk atau proses, juga layanan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses seluas - luasnya kepada masyarakat ini diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Inovasi dalam sektor pemerintah dianggap sebagai tujuan utama, terutama mengenai peningkatan pelaksanaan inovasi, sebagaimana dibuktikan oleh kapasitas an dan kesetiaan yang tercermin dalam *feed back* yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah. Penyediaan layanan tersebut membutuhkan kemampuan dan kreativitas untuk memastikan keberhasilan realisasi layanan publik yang bertujuan untuk mencapai tujuan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat adalah indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, aparatur memiliki posisi strategis dalam pelayanan publik dan berfungsi sebagai indikator kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. (Setianingrum & Tsalatsa, 2016)

Dalam upaya meningkatkan kemakmuran masyarakat melalui layanan publik, penting untuk menerapkan inovasi yang secara efektif mengatasi masalah yang berlaku di masyarakat. Biasanya, inovasi semacam itu dianggap sebagai penemuan baru. Namun penekanan pada aspek inovasi ini terutama diarahkan ke sektor swasta. Saat ini prinsip-prinsip inovatif yang telah diadopsi organisasi swasta dalam memberikan layanan mereka harus berfungsi sebagai model bagi organisasi publik, meskipun proses implementasi berkelanjutan dari

inovasi ini sering menghadapi berbagai keuntungan dan kerugian. Namun demikian transformasi struktur pemerintahan yang berani menghadirkan peluang signifikan untuk perubahan positif (Kasali, 2012 dalam Eldo & Mutiarin, 2019).

Salah satu layanan penting yang diberikan oleh pemerintah kepada penduduknya adalah fasilitas pelayanan.

Selama semester pertama tahun 2020, Provinsi Jabar berhasil menindaklanjuti 5.038 laporan pengaduan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR! dengan tingkat keberhasilan 89%. Sebanyak 2.160 laporan, atau 89% dari laporan tersebut, telah ditindaklanjuti, dan 242 laporan, atau 11% dari laporan tersebut, masih dalam proses. Muhammad Imanuddin, Plt. Staf Ahli bidang Hukum dan Politik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), menyatakan bahwa pengelolaan SP4N-LAPOR! di seluruh pemerintahan provinsi, kabupaten, dan kota di Jawa Barat cukup baik, dengan tingkat keterhubungan sebesar 92 persen. Namun, dua lembaga pemerintah belum aktif menangani pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

Salah satu manifestasi inovasi layanan yang dilaksanakan Dinas Pendidikan adalah layanan pengaduan pelayanan publik berbasis online. Inisiatif ini merupakan pendekatan strategis untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam masyarakat, sementara juga mencontohkan adaptasi pemberian layanan publik ke paradigma kontemporer yang mencerminkan pergeseran perilaku masyarakat, sehingga meningkatkan kemandirian dan efisiensi pelayanan publik berbasis online.

Titik fokus minat penulis terletak pada layanan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat untuk menyalurkan aduan yang disediakan oleh pemerintah di dinas pendidikan kota Bandung yang dilakukan tanpa memerlukan kunjungan ke otoritas terpusat, dengan munculnya aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di layanan pesan instan, pemerintah seharusnya lebih cepat menanggapi dan menangani aduan masyarakat tentang pelayanan publik. Salah satu cara pemerintah memanfaatkan media sosial dan merangkul masyarakat adalah dengan memperluas jangkauan LAPOR! ke aplikasi LINE, Telegram, dan Facebook Messenger.

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Jumlah Pengaduan 2023**



Sumber: website SP4N LAPOR

Berdasarkan Data di atas terdapat 82 tentang pemenuhan persyaratan, 110 laporan tentang kecepatan tidak lanjut, 112 laporan substansi tidak lanjut, 82 laporan tentang perlindungan identitas, 112 laporan tidak lanjut, dan 78 laporan tentang penggunaan bahasa. Pemerintah harus terus meningkatkan dan memperlihatkan Keseriusan dalam pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi pengaduan terhadap berbagai jenis pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia. Namun dalam kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR, diantaranya masih ada beberapa permasalahan terkait komitmen pimpinan dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publiknya sendiri, dan proses penyelesaian aduan yang masuk maupun SDM pengelolanya.

## Gambar 1. 2

### Gambar Survei Kepuasan Masyarakat (skm) 2023



Sumber: Website Sp4n Lapor (2023)

Dilihat dari gambar di atas, dapat diketahui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sp4n lapor di dinas pendidikan kota bandung pada tahun 2023 mendapat penilaian 3.83 dari rating 5 terdapat 122 laporan, memberikan rating 5 terdapat 6 laporan, memberikan rating 4 terdapat 6 laporan, memberikan rating 3, dan terdapat 43 laporan memberikan rating 1, jadi dapat di simpulkan bahwa pelayanan SP4N lapor sangat membantu masyarakat dalam hal melayani penyaluran aspirasi masyarakat.

Dalam era digital, pelayanan publik terus beradaptasi dengan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Studi ini menunjukkan bagaimana inovasi dalam pengelolaan pengaduan dapat meningkatkan transparansi dan responsivitas pemerintahan, khususnya di sektor pendidikan. Menggunakan pendekatan inovasi pelayanan publik, penelitian ini dapat menggali bagaimana sistem SP4N LAPOR diimplementasikan, tantangan yang dihadapi, serta bagaimana solusi digital ini memperbaiki mekanisme pengaduan. Dengan meneliti efektivitas aplikasi ini, skripsi ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan inovasi digital dalam pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan.

Mengingat penjelasan yang disebutkan di atas mengenai implementasi dan fasilitasi inovasi yang berkaitan dengan layanan pengaduan online sebagaimana dijelaskan oleh data grafik, penulis terinspirasi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap penerapan Inovasi Layanan pengaduan pelayanan publik, serta untuk membedakan faktor-faktor yang memfasilitasi dan menghalangi keberlanjutan inovasi layanan ini. Karena itu peneliti telah menetapkan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.**

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan penjelasan terkait identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *relative advantage* atau keuntungan relatif inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Bagaimana *compatibility* atau kesesuaian inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
3. Bagaimana *complexity* atau kerumitan inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
4. Bagaimana *triability* atau kemungkinan dicoba inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
5. Bagaimana *observability* atau kemudahan diamati inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka yang jadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan *relative advantage* atau keuntungan Relatif inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan *compatibility* atau kesesuaian inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan *complexity* atau kerumitan inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan *triability* atau kemungkinan dicoba inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
5. Mengetahui dan mendeskripsikan *observability* atau kemudahan diamati inovasi pelayanan sistem pengelolaan pengaduan SP4N lapor di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat bagi berbagai sektor dalam masyarakat serta mendukung optimalisasi Sistem pelayanan publik aplikasi sp4n lapor Pada Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan cara yang efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa keuntungan dari pelaksanaan penelitian ini:

##### **a. Kegunaan Teoritis**

Melalui pelaksanaan penelitian ini, diharapkan bahwa hal itu akan meningkatkan pemahaman seputar administrasi publik, terutama dalam domain pelayanan publik, yang berfungsi sebagai refleksi kritis bagi siswa mengenai penerapan pengalaman pendidikan mereka.

##### **b. Kegunaan Akademis**

Dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan bahwa materi ini dapat berfungsi sebagai referensi berharga bagi para pelajar, mahasiswa, dan

peneliti yang terlibat dalam perumusan pertanyaan ilmiah, terutama mengenai inovasi pelayanan di sektor publik.

### c. Kegunaan Praktis

Dengan hasil dari penelitian ini diharapkan bagi penulis bisa memberikan pemahaman tentang bagaimana menulis skripsi secara sistematis dan hasilnya bisa bisa mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar sarjana administrasi publik, bagi pemerintah bisa dijadikan bahan mempertimbangkan bagaimana kebijakan pelayanan yang ideal untuk masyarakat kota bandung khususnya serta bagi masyarakat bisa memberikan pemahaman tentang bagaimana inovasi pelayanan pada aplikasi sp4n lapor

## E. Kerangka Berpikir

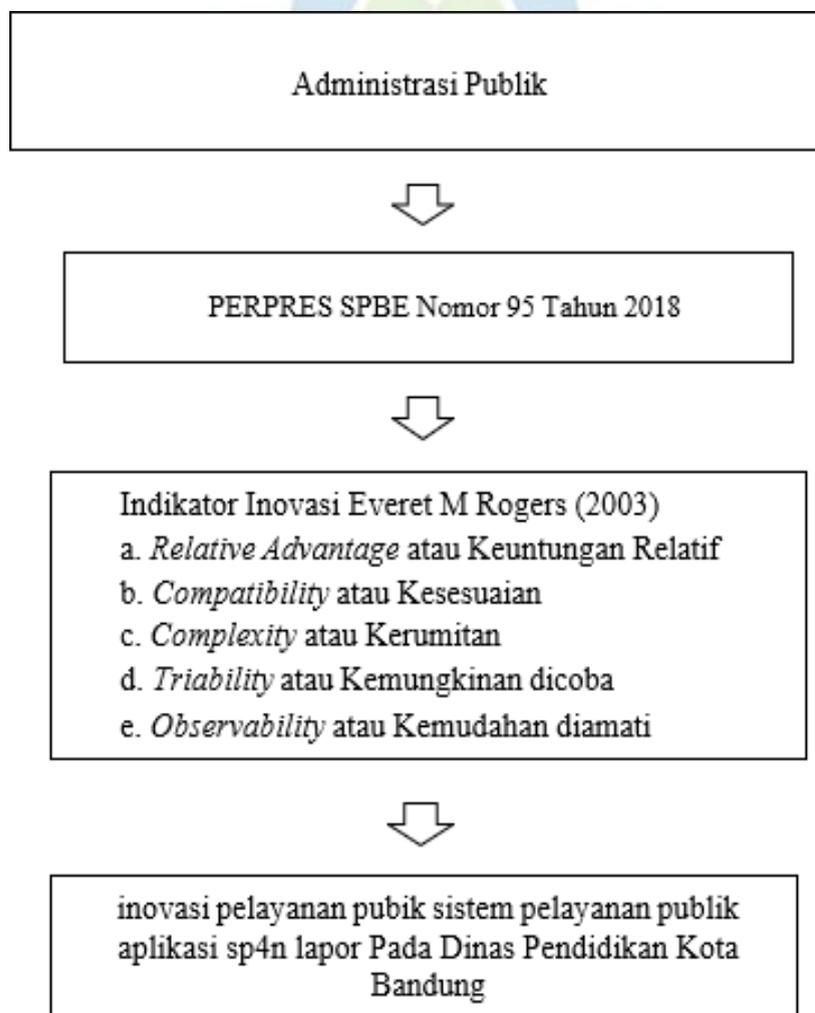
Pelayanan publik kontemporer dituntut untuk menunjukkan kapasitas adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat, ditambah dengan kemajuan teknologi yang cepat yang memfasilitasi pelaksanaan cepat berbagai proses. Oleh karena itu sangat penting bagi pemerintah untuk menggambarkan jenis- jenis inovasi dalam pelayanan publik yang dapat disediakan untuk masyarakat saat ini. Tren yang terlihat telah muncul dalam modalitas pemberian layanan, condong ke paradigma digital di mana semua layanan dapat dijalankan secara eksklusif oleh personel pribadi, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk kehadiran fisik di kantor layanan.

Namun keadaan yang beragam di Indonesia, baik mengenai pemahaman teknologi maupun atribut penduduknya, menunjukkan bahwa kebijakan yang berkembang di satu daerah tidak akan selalu berkembang di tempat lain, terutama dalam kasus pelaksanaan layanan berbasis digital. Untuk alasan ini, pemerintah harus mampu menilai dan menyusun kebijakan mengenai jenis layanan yang dapat diberikan di setiap daerah.

Dalam penelitian ini peneliti memilih teori inovasi dari Everet M Rogers, beliau beranggapan bahwa Inovasi merupakan hasil dari penciptaan sesuatu yang baru yang bertujuan untuk menyelesaikan atau memecahkan masalah, berupa ide, peristiwa, metode, dll. Dilakukan oleh individu atau kelompok (Rogers, 2003)

yang memiliki indikator-indikator inovasi , peneliti beranggapan bahwa dengan teori tersebut yang memuat lima poin : *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan dicoba, *Observability* atau Kemudahan diamati, peneliti bisa mengukur dan mendapatlan jawaban dari bagaimana sebuah inovasi pelayanan pada SP4N LAPOR berjalan dan bagaimana timbal balik dari para pelaksana dan penggunanya. Untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan penerapan inovasi pelayanan publik pada Pusat Sistem Pengelolaan pengaduan pelayanan publik maka peneliti memilih menggunakan teori dari (Rogers, 2003).

**Gambar 1. 3**  
**Kerangka Berpikir Penelitian**



## F. Proposisi

Secara umum, proposisi adalah pernyataan atau asumsi sementara yang diajukan peneliti untuk menjelaskan hubungan antarvariabel atau fenomena yang diteliti. Proposisi berfungsi sebagai rumusan ide konseptual yang bersifat sementara dan perlu dibuktikan melalui penelitian.

Dalam penelitian ini, proposisi dipahami sebagai dugaan awal atau pernyataan logis yang berfungsi menjembatani antara teori yang digunakan dengan fakta lapangan yang akan diteliti. Proposisi membantu peneliti menyusun arah analisis serta menjadi pijakan dalam membuktikan apakah teori yang digunakan relevan dengan kondisi nyata.

Berdasarkan teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers (2003), proposisi dalam penelitian ini adalah: “Inovasi pelayanan publik pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) di Dinas Pendidikan Kota Bandung akan berhasil apabila inovasi tersebut:

1. Memiliki Keunggulan Relatif (Relative Advantage)  
→ Dugaan awal: SP4N LAPOR mampu memberikan manfaat lebih besar dibandingkan mekanisme pengaduan sebelumnya, seperti kecepatan, kemudahan akses, dan efisiensi waktu.
2. Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat (Compatibility)  
→ Dugaan awal: SP4N LAPOR selaras dengan kebutuhan masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, keluhan, maupun laporan terkait pelayanan publik.
3. Tidak Rumit Digunakan (Complexity)  
→ Dugaan awal: Masyarakat tidak mengalami kesulitan berarti dalam memahami dan menggunakan aplikasi, sehingga tingkat literasi digital tidak menjadi hambatan utama.

4. Dapat Dicoba dengan Mudah (Triability)

→ Dugaan awal: Masyarakat dapat melakukan uji coba penggunaan aplikasi tanpa risiko, misalnya melalui sosialisasi, simulasi, atau panduan resmi yang disediakan.

5. Hasilnya Dapat Diamati (Observability)

→ Dugaan awal: Masyarakat bisa memantau status laporan secara real-time sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Dengan demikian, proposisi penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi SP4N LAPOR sangat ditentukan oleh terpenuhinya kelima dimensi tersebut. Proposisi ini sekaligus menjadi pedoman peneliti dalam mengarahkan analisis data di lapangan.

