

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Good Governance dalam Sistem Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
di Pemerintahan Luwu Timur

Nama mahasiswa : Marwan

Nomor Stambuk : 105641102316

Program Studi : Ilmu Pemerintahan



Pembimbing I

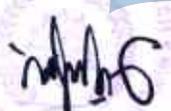
Rudi Hardi, S. Sos., M. Si

Pembimbing II

Nasrul Haq, S. Sos., M. PA

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi
Pemerintahan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0199/FSP/A.3-VIII/VIII/43/20021 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Senin, 16 Agustus 2021.

- 
- TIM PENILAI**
- Ketua Sekretaris
- Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
- Penguji:
1. Drs. H. Ansyari Monc, M.Pd (.....)
 2. Dra. Hj. St. Nurmaeta, MM (.....)
 3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si (.....)
 4. Nasrul Haq, S.Sos., M.PA (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Marwan
Nomor Stambuk : 105641102316
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah di tulis/dipublikasikan oleh orang lain atau plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila ada kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Makassar, 24 Desember 2020

Yang menyatakan



Marwan

ABSTRAK

Marwan 2021, Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur (dibimbing oleh Rudi Hardi dan Nasrul Haq).

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif yaitu menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di pemerintahan luwu timur. Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang terdiri dari Masyarakat, Admin, dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, dengan teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di Pemerintahan Luwu Timur dengan menggunakan 4 indikator yaitu: (1) Akuntabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan verifikasi laporan kemudian mendisposisikan ke dinas terkait sesuai dengan isi aduan dari masyarakat, (2) Transparansi masyarakat bebas melihat ataupun mengakses data yang ada di SP4N-LAPOR, meskipun ada data yang sifatnya rahasia yang hanya bisa diakses oleh orang-orang tertentu, (3) Partisipasi masyarakat sejauh ini masih kurang karena sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui jika ternyata SP4N-LAPOR ada di Luwu Timur, (4) Penegakkan hukum sejauh ini aturan yang dijadikan sebagai dasar hukum oleh pengelola baru berupa Surat Keputusan Bupati karena sampai hari ini SP4N-LAPOR di Luwu Timur belum di masukkan kedalam Peraturan Daerah sehingga membuat aturan hukum tentang SP4N-LAPOR menjadi lemah karena tidak ada sanksi yang jelas. Adapun faktor pendukung good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu adanya aplikasi SP4N-LAPOR kemudian sarana dan prasarana yang sudah memadai serta koneksi internet yang sudah cukup stabil. Sedangkan faktor penghambat good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat, sdm yang masih kurang, serta aplikasi yang masi terkadang mengalami eror sistem.

Kata Kunci : Good governance, SP4N-LAPOR

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberi berbagai karunia dan nikmat yang tiada terhitung kepada seluruh makhluknya terutama manusia. Demikian pula salam dan shalawat kepada Nabi kita Muhammad SAW yang merupakan panutan dan contoh kita di akhir zaman. Dengan keyakinan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur”**.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang saya ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Rudi Hardi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Selanjutnya pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberinya bantuannya terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Arif, M dan Muliati yang tak pernah berhenti memberi semangat dan dorongan yang luar biasa kepada penulis dan memberikan doa, motivasi, nasehat serta bimbingan dan telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang
2. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si selaku Ketua jurusan dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.Hi selaku Sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Bapak Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur, khususnya Bidang IKP yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.
6. Kepada Masyarakat yang telah membantu penulis dengan memberikan informasi terkait penelitian ini
7. Kepada seluruh teman-teman penulis yang tidak bias penulis sebutkan satu-persatu yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga dan saudara penulis yang telah memberikan support dalam penulisan skripsi.

Teriring doa semoga Allah SWT menjadikan pengorbanan dan kebaikan itu sebagai cahaya penerang di dunia maupun di akhirat kelak. Oleh karena itu demi kesempurnaan proposal penelitian ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 10 Juni 2021

Penulis,

Marwan



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Penerimaan Tim	iii
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iiiv
Abstak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep Good Governance	8
C. Konsep Pengaduan	16
D. Konsep Pelayanan Publik	19
E. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	24
F. Kerangka Fikir	26
G. Fokus Penelitian	27
H. Deskripsi Fokus Penelitian	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian	29
C. Sumber Data	29
D. Informan Penelitian	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	31
G. Keabsahan Data	32

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Objek Penelitian	34
B. Proses Penerapan Unsur Good governance dalam SP4N di Pemerintahan Luwu Timur	49
a. Akuntabilitas	50
b. Transparansi	54
c. Partisipasi	57
d. Aturan Hukum	60
e. Faktor pendukung	62
f. Faktor penghambat	65
BAB V. PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lahirnya wacana *Good Governance* berakar dari penyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada praktik pemerintahan, seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis, non-partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik, telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati kepada rezim pemerintahan yang ada. Masyarakat tidak puas dengan kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan tersebut pada akhirnya melahirkan tuntutan untuk mengembalikan fungsi-fungsi pemerintahan yang ideal. *Good Governance* tampil sebagai upaya untuk memuaskan dahaga publik atas kinerja birokrasi yang sesungguhnya. *Good governance* merupakan wujud dari penerimaan akan penting suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. (Rosyadi, 2010)

Prinsip – prinsip *Good governance* menjadi sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Berawal dari arti *good governance* maka perlu penyediaan informasi yang relevan dan menggambarkan kinerja (*performance*) sektor publik yang sangat penting dalam memberikan pertanggungjawaban akan segala aktivitas kepada semua pihak yang berkepentingan. Dengan demikian Penyelenggaraan prinsip *Good governance* di Indonesia juga telah diatur dalam UU No. 32 tahun

2004 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pemberian informasi mengenai kinerja pegawai pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan cara untuk mengurangi informasi asimetrik di sektor publik.

Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menunjang kegiatan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan juga dapat berupa dengan menyediakan sarana dan prasarana dalam pemberian informasi, mendengar, dan memperhatikan apa yang dibutuhkan dan menjadi harapan dari masyarakat.

Selain itu juga dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dibutuhkan kerjasama antara penyelenggara pemerintah dengan masyarakat, sehingga peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat dibutuhkan. Partisipasi dari masyarakat itu sendiri dapat berupa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang dapat menjadi acuan pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, dan juga sudah menjadi kewajiban dari pihak pemerintah dalam menerima dan mengelola pengaduan yang datang dari masyarakat. Hal tersebut juga harus sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 18 yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara maupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Good governance merupakan wujud dari penerimaan akan penting suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik.

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili, dan situs web sebagai sarana yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan yang dirasakannya. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang dalam pasal 33 disebutkan bahwa setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang pada awalnya merupakan program pengaduan yang dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4) dan kemudian dikelola secara koordinatif bersama dengan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dalam menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan yang datang dari masyarakat. SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia, jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang

telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile. Pemerintah Luwu Timur dalam hal ini Dinas komunikasi dan Informasi melalui bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) mensosialisasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Berbasis Online menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Dengan adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Berbasis Online dengan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) ini Pemerintah menjalankan fungsinya sebagai Pemberi layanan bagi masyarakat sehingga sistem pemerintahan di Luwu Timur bisa berjalan baik.

Namun kenyataannya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ini masi jauh dari kata efektif karna menurut data yang dikutip peneliti dari situs resmi SP4N-LAPOR pengaduan atau keluhan yang di sampaikan masyarakat kepada pemerintah melalui SP4N-LAPOR kurang atau bahkan tidak mendapat respon dari instansi pemerintah terkait, keterlambatan pemerintah dalam menanggapi atau merespon keluhan yang di sampaikan masyarakat membuat *Good Governance* itu belum terwujud di Pemerintahan Luwu Timur sehingga masyarakat menjadi merasa enggan untuk berpartisipasi dalam perbaikan Pemerintahan. Maka dari itu berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, muncul berbagai pertanyaan di kepala peneliti salah satunya apakah unsur-unsur *Good governance* sudah di terapkan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Pemerintahan Luwu Timur. Oleh karena itu peneliti

tertarik melakukan penelitian terkait Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Pemerintahan Luwu Timur.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uaikan di atas, maka dapat di tarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Pemerintahan Luwu Timur?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat good governance dalam system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di pemerintahan Luwu Timur

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui bagaimana Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Pemerintahan Luwu Timur?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat good governance dalam system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di pemerintahan Luwu Timur

D. Manfaat Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan harapan agar penelitian ini dapat berman faaat dikemudian hari, Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari dua sisi yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi informasi tentang bagaimana tata kelola pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) berbasis online di Kabupaten Luwu Timur.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan kajian bagi Pemerintah Daerah dan Masyarakat untuk memperbaiki tata kelola pengaduan pelayanan yang ada di kabupaten luwu timur.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan dan referensi dalam menyusun penelitian ini, yaitu dapat dilihat berikut ini:

Table 2.1: Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul penelitian	Tujuan Penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	(Muhammad, 2017) Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar)	Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi pelaporan pelayanan publik yang melakukan maladministrasi berbasis android. Sehingga dari tujuan penelitian ini menghasilkan sesuatu yang berguna untuk kedepannya.	kualitatif	Berdasarkan berbagai pembahasan di atas, aplikasi pelapor pelayanan publik berbasis android ini belum efektif dan masih banyak yang harus di benahi, sehingga masyarakat yang memberikan laporan terhadap apa yang mereka alami lebih muda dan lebih membantu.
2	(Nurul, 2019) Efektivitas pengaduan masyarakat melalui shopt message service center (Studi Kasus di	Untuk mengetahui efektivitas pengaduan masyarakat melalui short message service (SMS) center di Provinsi Lampung, serta mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan SMS Center tersebut	Deskriptif kualitatif	Berdasarkan beberapa indikator, SMS center masih belum memenuhi syarat dari indikator ini. Masih terbatasnya tenaga atau sumber daya manusia yang mengelola, serta

	Provinsi Lampung).			masih minimnya fasilitas pengaduan pada instansi pemerintah di Provinsi Lampung, sehingga pengelolaan pengaduan kurang efektif. Hal ini merupakan faktor penghambat dari penerapan SMS Center.
3	(Karin, 2012) pengaruh efektivitas penanganan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tanggerang.	Untuk mengetahui seberapa besar penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta kualitas pelayanan dan pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	kuantitatif	Dari beberapa indikator, efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tanggerang masih kurang efektif dikarenakan masih banyak kekurangan yang ada sehingga penanganan pengaduan yang dilakukan pemerintah belum layak dari kata efektif.

B. Konsep Good Governance

Good Governance adalah sebuah pelaksanaan manajemen pembangunan yang kolektif dan sejalan dengan prinsip demokrasi serta pasar yang efektif, penghindaran salah alokasi dana investasi, serta penangkalan korupsi baik secara

politik ataupun administratif, melaksanakan disiplin anggaran dan penciptaan legal and political framework untuk menubuhkan kegiatan usaha.(Hidayat, 2016)

Good Governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam menyediakan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang berperan secara efektif dan efisien. (Maryam, 2018)

Good Governance merupakan pemerintahan yang efektif dan modern dimana sebuah pemerintahan yang demokratis dan elemen utamanya adalah partisipasi masyarakat. (Cahyadi, 2017)

Good governance merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien, dengan menjaga sinergi interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sector swasta dan masyarakat. (Mahyuddin, 2020)

Good governance merupakan tata Kelola pemerintahan yang demokratis yang menekan pada proses demokratisasi dari bawah yang berfokus pada konteks politik dari negara dan pengambilan keputusan serta gerakan populer yang tumbuh dari masyarakat sipil. (Handayani & Nur, 2019).

Untuk mencapai pemerintahan yang baik perlu adanya konsep Good Governance, (Rosyadi, 2010) diantaranya:

- 1) Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi strategis), Semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang dan tingkatan seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta dilengkapi strategi implementasi yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan.

- 2) Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), Wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah.
- 3) Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, Masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan/atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat, sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas.
- 4) Tata pemerintahan yang bertanggung jawab/ bertanggung gugat (akuntabel). Instansi pemerintah dan para aparaturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan.
- 5) Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum. Wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik.
- 6) Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus, Perumusan kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan

melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislatif harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama.

- 7) Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, Wujud nyata dari prinsip profesionalisme dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- 8) Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif), Aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
- 9) Tata pemerintahan yang menggunakan struktur & sumber daya secara efisien & efektif, Pemerintah baik pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif.
- 10) Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat

mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan menyukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah.

- 11) Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat, pembangunan masyarakat madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu.
- 12) Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan. Pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antardaerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (equity of the law) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat.
- 13) Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup, Daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsekuen, penegakan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendali dampak lingkungan, serta

pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup.

Dengan adanya konsep good governance tersebut diatas, diharapkan aparat pemerintah mampu mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. sementara itu, menurut (Handayani & Nur, 2019) Pelaksanaan Good Governance di Indonesia Penerapan good governance di Indonesia dilatarbelakangi oleh dua hal yang sangat mendasar:

a) Tuntutan eksternal:

Pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan good governance. Istilah good governance mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga-lembaga donor yang menyoroti kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.

b) Tuntutan internal:

Masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya juse of power yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), dan sudah sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Pelaksanaan good governance yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan good governance seyogyanya dilakukan bersamasama pada tiga pilar/elemen tersebut. Bila pelaksanaan hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.

1. Unsur-unsur good governance

Terdapat empat unsur atau prinsip utama good governance, (Rosyadi, 2010)

- a. Akuntabilitas Artinya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
- b. Transparansi Artinya dalam hal ini pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik tingkat pusat maupun daerah.
- c. Partisipasi artinya pemerintahan yang baik harus menghendaki keterbukaannya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan.
- d. Aturan Hukum artinya pemerintahan yang baik memiliki karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

2. aspek-aspek good governance

(Moento, 2019) 9 aspek fundamental untuk mewujudkan pemerintah yang baik dan bersih (good governance), yaitu:

- a. Partisipasi (Participation) yaitu bentuk keikutsertaan warga masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun tidak langsung (melalui lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka).
- b. Penegakan Hukum (Rule of Law) adalah pengelolaan pemerintahan yang profesional harus didukung oleh penegakan hukum yang berwibawa.
- c. Transparansi (Transparency) Untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih sesuai dengan cita good governance, seluruh mekanisme pengelolaan Negara harus dilakukan secara terbuka.
- d. Responsif (Responsiveness), yakni pelaksanaan pemerintah harus tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat.
- e. Orientasi kesepakatan (consensus orientation) kesepakatan yakni pengambilan keputusan melalui proses musyawarah dan berdasarkan kesepakatan bersama.
- f. kesetaraan (equity) adalah kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan publik.
- g. Efektivitas (Effectiveness) dan Efisiensi (Efficiency) Agar pemerintah itu efektif dan efisien, maka pemerintahan harus mampu membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

- h. Akuntabilitas (accountability) adalah pertanggung jawaban pejabat public terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka.
- i. Visi strategi (Strategic Vision) yaitu pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang.

C. Konsep Pengaduan

Pengaduan merupakan bentuk ketidak puasan apapun bentuknya (tertulis, lisan, maupun melalui Bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan, yang dilakukan oleh instansi yang memberikan pelayanan. (Purwiyansyah, 2020)

pengaduan yaitu adanya keluhan dari masyarakat yang ditujukan kepada pengelola agar pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai standar dapat di perbaiki dengan cepat dan baik. (Larasati, 2016)

Pengaduan adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun (suryadi, 2017)

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran larangan oleh penyelenggara. (Melani, 2019)

Pengaduan layanan adalah laporan yang mengandung informasi terjadinya penyalagunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparat pengadilan, yang berasal dari masyarakat, anggota instant

peradilan,, instansi diluar pengadilan, maupun dri media massadan sumber-sumber informasi yang relevan. (Arya Kadyanan, 2019)

(Mira,Ilhamsyah, 2019) Pengaduan layanan adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Adapun indikator pengaduan layanan adalah:

- 1) penyaluran pengaduan,
- 2) pemrosesan respon atas pengaduan,
- 3) umpan balik,
- 4) laporan penanganan pengaduan

(Melani, 2019) Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

- a. Pengaduan secara langsung Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.
- b. Pengaduan secara tidak langsung Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat

atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

1. Short Message Service (SMS);
2. Surat
3. Faximili
4. E-mail
5. Telepon
6. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online
7. Kotak Pengaduan.

(Irawan, 2017) Materi pengaduan masyarakat dibedakan menjadi 2 yaitu:

- a. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai.
- b. Pengaduan masyarakat yang tidak berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin pegawai, yaitu
 1. Pengaduan yang menyangkut kinerja dan kedinasan, misalnya tercapainya Indikator Kinerja Utama (IKU), jam kerja, dan lain-lain;
 2. Pengaduan yang tidak menyangkut kinerja dan kedinasan, misalnya perselingkuhan, pelecehan seksual, dan lain-lain.

Sementara itu untuk sumber pengaduan adalah:

- a. Individu / perorangan
- b. Kelompok masyarakat
- c. Lembaga

- d. Institusi pemerintah
- e. Pihak lain yang berkepentingan.

Disisi lain klasifikasi pengaduan terdiri dari:

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan [engaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pemeriksaan barang, re-dress, permohonan ijin bongkar/timbun, dan lain-lain
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik

D. Konsep Pelayanan Publik

Definisi dari pelayanan merupakan sesuatu kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang bertabiat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang berlangsung sebagai akibat terdapatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal-hal lain yang disediakan oleh industri pemberi pelayanan yang dimaksudkan buat memecahkan kasus konsumen/ pelanggan. (Amalo, 2019)

Sementara itu Lewis serta Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik merupakan keyakinan publik. Warga negara berharap pelayanan publik bisa melayani dengan kejujuran serta pengelolaan sumber

pendapatan secara pas, serta bisa dipertanggung jawabkan kepada publik. (Cahyadi, 2017)

Pelayanan publik ialah suatu element bagi pemerintah untuk menjalankan tugas utama dalam perihal mengayomi serta melindungi segenap warga Negara yang keterjaminan hak- hak nya di akomodir oleh superior kewenangan yang dimiliki pemerintahan pada umumnya. (Hadi, 2020)

Pelayanan publik ialah aktifitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah kepada beberapa manusia yang mempunyai setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan ataupun kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada sesuatu produk secara fisik. (Rowena, 2020)

1. Klasifikasi Pelayanan Publik

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. Yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Valarie yang dikutip dari (Kurniawan, 2016) hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Menurut Mahmudi dalam (Fikri & Irianto, 2019) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

- a) Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).
- b) Pendidikan dasar Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah Pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas.
- c) Bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan

kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2) Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a) Pelayanan Administratif Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (*KTP*), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (*BPKB*), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (*STNK*), Izin Mendirikan Bangunan (*IMB*), passport.
- b) Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c) Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.

Sinambela (Purwiyansyah, 2020) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dalam pelayanan publik dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri enam indicator yaitu terdiri dari:

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Koordinasi**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipasi**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. **Kesinambungan hak dan kewajiban**, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public sehingga dalam memberikan layanan baik dari pihak pemberi ataupun yang di berikan layanan tidak ada yang di rugikan.

E. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708 dan aplikasi Android. (<http://www.lapor.go.id> Versi 2019-1)

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. (PERMENPAN no 62 tahun 2018)

Penyelenggaraan layanan SP4N-LAPOR! telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan

publik yang berwenang menanganinya. di kutip dari webside Lapor, (<http://www.lapor.go.id> Versi 2019-1) SP4N bertujuan agar:

- 1) Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- 2) Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terus mengembangkan dan memperluas penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Targetnya, adalah aplikasi LAPOR! dijadikan aplikasi pengelola pengaduan di seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. *Road-map* ini juga berhubungan dengan target *Smart ASN 2024*.

Gambar 2.1



(Gambar tentang aplikasi SP4N-LAPOR)

F. Kerangka Fikir

Berdasarkan dari beberapa teori yang telah di bangun dalam penelitian terkait Good governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur maka penulis menggambarkan bagan kerangka pikir berdasarkan teori Rosyadi, (2010). dalam Paradigma Baru Manajemen Pembangunan



G. Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir maka yang menjadi fokus penelitiannya adalah Good governance dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur serta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dengan menggunakan indikator akuntabilitas, keterbukaan, transparan, dan penegakan hukum dalam pelaksanaan Good governance dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

H. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah di uraikan di atas, kemudian akan di deskripsikan sebagai berikut.

- 1) Akuntabilitas Artinya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
- 2) Transparansi artinya dalam hal ini pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik tingkat pusat maupun daerah.
- 3) Partisipasi artinya pemerintahan yang baik harus menghendaki keterbukaannya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan.
- 4) Aturan Hukum artinya pemerintahan yang baik memiliki karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.
- 5) Faktor pendukung adalah segala sesuatu yang sifatnya amenyokong, menunjang, membantu dan lain sebagainya.

- 6) Faktor penghambat adalah segala sesuatu yang sifatnya menghambat. Menghambat adalah membuat sesuatu hal seperti pekerjaan, perjalanan dan sebagainya menjadi tidak lancar, lambat atau tertahan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian akan di laksanakan selama 2 (dua) bulan terhitung setelah ujian seminar proposal. Sedangkan lokasi penelitian ini akan di laksanakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Luwu Timur, alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut karena Dinas Komunikasi dan Informasi yang mengelolah SP4N di Luwu Timur.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, merupakan suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang Good Govenance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini yaitu deskriptif didukung data kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengungkapkan suatu realita mengenai Good Govenance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh peneliti di ambil dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian:

1. Data Primer

Data primer merupakan pengambilan data yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur melalui hasil wawancara dengan informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang di butuhkan peneliti.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

D. Informan Penelitian

Adapun penentuan informan yang dilakukan adalah informan yang dianggap mengetahui serta terlibat dalam kegiatan pengaduan pelayan publik di Luwu Timur, dimana informan penelitian berkaitan tentang Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur. Adapun tabel informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel. 3.1 : Informan

No.	Informan	Inisial	Jabatan	Jumlah
1.	Yulianus, S.Sos	YL	Kepala Bidang IKP	1
2.	Inne Yunita Ahmad, S.kom	IA	Admin SP4N-LAPOR	1
3.	Mas'ud	MD	Masyarakat	1
4.	Adel	AD	Admin SP4N-LAPOR	1
Jumlah Total Informan				4

(Sumber: Diolah oleh Penulis)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis dalam kegiatan penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi melalui pengamatan langsung peneliti di lapangan yang berkaitan Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan good govenance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung dengan informan dalam memperoleh data-data terkait good govenance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu pengambilan gambar sebagai pendukung kegiatan penelitian penulis dan membenarkan bahwa penulis benar-benar melakukan kegiatan penelitian di lapangan.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016) penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan *anticipatory* sebelum

melakukan reduksi data, setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data dengan penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Setelah itu adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten mengenai good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

G. Keabsahan Data

Data penelitian yang dikumpulkan diharapkan dapat menghasilkan penelitian yang bermutu atau data yang kredibel, oleh karena itu peneliti melakukan pengabsahan data dengan berbagai hal sebagai berikut (Sugiyono, 2016):

1. Perpanjangan Masa Penelitian

Penelitian akan dilakukan perpanjangan masa penelitian jika waktu penelitian sudah habis namun masih ada data-data yang diperlukan untuk kelengkapan data penelitian.

2. Pencermatan Pengamatan

Dari data yang di dapatkan peneliti maka kemudian akan di lakukan analisis dan di cermati apakah sudah sesuai dengan kebutuhan penelitian dari penulis.

3. Triangulasi

Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara yaitu:

- a. Triangulasi Sumber adalah menentukan sumber yang kredibel yang benar-benar memahami good governance dalam sistem pengelolaan

pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

- b. Triangulasi Teknik adalah pengujian data yang di peroleh dengan bermacam-macam cara atau teknik untuk menguji tingkat keakuratan dan ketidak akuratannya.
- c. Triangulasi Waktu adalah penentuan waktu yang digunakan penulis dalam mengukur lamanya waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian di lapangan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

a. Luwu Timur

Kabupaten Luwu Timur secara geografis terletak pada koordinat antara $2^{\circ} 15' 00''$ - $3^{\circ} 0$ Lintang Selatan dan $120^{\circ} 30' 00''$ sampai $121^{\circ} 30' 00''$ Bujur Timur. Luas Wilayah Kabupaten Luwu Timur adalah 694.488 HA atau 6.944,88 km². Secara fisik geografis wilayah Kabupaten Luwu Timur meliputi batas-batas yaitu:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Morowali Provinsi Sulawesi Tengah
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Bone Kabupaten Kolaka Provinsi Sulawesi Tenggara
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan.

Penduduk atau masyarakat yang tinggal di Kabupaten Luwu Timur di isi oleh penduduk asli dan pendatang, Luwu Timur sendiri memiliki beberapa suku seperti to padoe, to karosie, to tambe'e, to pamona dan masi ada beberapa suku yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Selain itu secara administratif, kabupaten Luwu Timur terdiri atas 11 (sebelas) kecamatan yaitu Burau, Wotu, Tomoni, Angkona, Malili, Towuti, Nuha, Mangkutana, Kalaena, Tomoni Timur, dan Wasuponda dengan jumlah keseluruhan 124 desa, 3 kelurahan dan 2 UPT. Kabupaten Luwu Timur merupakan hasil dari pemekaran Luwu Utara. Secara definitif Kabupaten Luwu

Timur yang beribukota di Malili berbentuk pada tahun 2003 berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2003 dan di remiskan oleh Menteri Dalam Negri pada tanggal 3 maret 2003.

Sebaran desa di setiap kecamatan adalah Kecamatan Burau (18 desa), Wotu (16 desa), Tomoni (12 desa dan 1 kelurahan), Angkona (10 desa), Tomoni (14 desa 1 kelurahan dan 2 UPT), Towuti (18 desa), Nuha (4 desa dan 1 kelurahan), Mangkutana (11 desa), Kalaena (7 desa) Tomoni Timur (8 desa) dan Wasuponda (6 desa).

Table 4.1: Luas wilayah per-Kecamatan dan jumlah Desa/Kelurahan

Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan/Desa	Luas Wilayah			
		Administrasi		Terbangun	
		(Ha)	(%) Thd total	(Ha)	(%) Thd total
Burau	18	25.623	3.69	534.336	12.99
Wotu	16	13.052	1.88	449.526	10.93
Tomoni	13	23.009	3.31	404.184	9.82
Tomoni Timur	8	4.391	0.63	224.928	5.47
Angkona	10	14.724	2.12	391.974	9.53
Malili	21	92.120	13.26	463.122	11.26
Towuti	18	182.048	26.21	413.49	10.05
Nuha	5	80.827	11.64	354.882	8.63
Wasuponda	6	124.400	17.91	276.342	6.72
Mangkutana	11	130.096	18.73	421.74	10.52
Kalaena	7	4.198	0.60	179.652	4.37

(Sumber: BPS 2016)

Berdasarkan tabel 4.1 tergambar bahwa Malili merupakan kecamatan dengan jumlah kelurahan dan desa terbanyak yakni 21, sementara kecamatan terluas yaitu Towuti yakni mencapai 182.048 Ha, disusul dengan Mangkutana yaitu 130.096 Ha dan Wasuponda yaitu 124.400 Ha.

Tabel 4.2 : Data Penduduk Kabupaten Luwu Timur

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Total
		Laki	Perempuan	
1	Mangkutana	11.470	10.908	22.378
2	Nuha	12.337	10.794	23.131
3	Towuti	17.006	14.982	31.988
4	Malili	19.948	18.257	38.205
5	Angkona	12.450	11.716	24.166
6	Wotu	15.912	15.491	31.403
7	Burau	17.819	17.210	35.029
8	Tomoni	11.957	11.496	23.453
9	Tomoni Timur	6.553	6.083	12.636
10	Kalaena	5.582	5.322	10.904
11	Wasuponda	11.351	9.975	21.326
Total		142.385	132.234	274.619

(Sumber: BPS Luwu Timur 2016)

Luwu Timur dihuni oleh penduduk dari berbagai etnis dengan jumlah penduduk berdasarkan data desa tahun 2013 mencapai 274.619 jiwa yang tersebar di 11 kecamatan. Kabupaten Luwu Timur dihuni oleh 41% 34% 9% 3% 3% 3% 3% 2% penduduk dari berbagai etnik. Diantaranya etnik Jawa, Bugis, Toraja, Bali, Pamona,



Padoe, Sunda, Sasak, Madura, Dayak, Tionghoa, dan etnik Batak. Sejauh ini jumlah penduduk yang terbesar berasal dari etnik Jawa dan Bugis masing – masing sebanyak 41 persen dan 34 persen, menyusul etnik Toraja sebanyak 9 persen, etnik bali sebanyak 5 persen, etnik Pamona 3 persen, etnik Padoe 3 persen, kemudian sisanya 3 persen terbagi untuk etnik Sunda, sasak dan Madura, dan selanjutnya etnik – etnik lain dalam jumlah yang relatif kecil seperti etnik Dayak, etnik Tionghoa dan etnik Batak sebanyak 2 persen.

b. Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur yang berada di Jl. Soekarno Hatta Puncak Indah Mahir yang dulunya merupakan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika. Namun setelah adanya Peraturan Daerah (PERDA) Luwu Timur Nomor 10 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 3 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Luwu Timur, maka Dinas Komunikasi dan Informatika resmi berdiri sendiri pada tanggal 31 Desember 2010.

Adapun pertimbangan yang melatar belakangi perubahan ini adalah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah daerah, di perlukan penyesuaian dan perubahan terhadap kelembagaan perangkat daerah Daerah Kabupaten Luwu Timur, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, kedudukan, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Adapun Visi, dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur sebagai berikut:

1. VISI

“Luwu Timur menjadi terdepan dalam pelayanan komunikasi dan informatika menuju masyarakat maju dan berkembang”

2. MISI

- a) Meningkatkan akses Informasi dan Komunikasi secara merata kepada masyarakat yang berwawasan.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan Informasi dan Komunikasi melalui pendayagunaan multimedia secara berimbang, cepat dan akurat.

Sementara itu dalam struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri berjumlah 13 orang yaitu:

- 1) Kepala Dinas: Masdin, AP., M.Si
- 2) Sekretaris: Novita Syahriani Syam, S. STP., M.Si
- 3) Bidang Informatika dan Komunikasi Publik: Yulianus, S.Sos
- 4) Bidang Telematika: Areif Fadillah Amier, S.Kom
- 5) Bidang Aplikasi Informatika: Muhammad Safaat DP, S.Kom
- 6) Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik: Inne Yunita Ahmad, S.kom
- 7) Seksi Infrastruktur dan Teknologi: Ranna Nasir, ST
- 8) Seksi Pengembangan Aplikasi dan Database: ----
- 9) Seksi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik: Hayati, SE
- 10) Seksi Telekomunikasi: Darwin, HD, S.Kom
- 11) Seksi E-Government: Budaya Pongdala P, S.Kom
- 12) Seksi Keamanan Informasi dan Persandian: Fynka Amanda Sari, S.Kom
- 13) Seksi Statistik: Andrie Firdaus, S.Kom

Sruktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur merupakan sruktur organisasi fungsional yang mencerminkan tanggung jawab yang vertikal.

a) Kepala Dinas

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Menyusun kebijakan, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan penyelenggaraan kebijakan serta menyusun Rencana Strategi (Renstra) Dinas sesuai dengan visi dan misi daerah,
2. Merumuskan program kerja sesuai rencana strategi Dinas,
3. Mengoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan lingkup Dinas
4. Membina Sekretaris dan para Kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya,
5. Mengarahkan pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Dinas,
6. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Dinas,
7. Memecahkan masalah dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa berjalan dengan optimal,
8. Mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa sesuai dengan rencana dan target yang ditetapkan,
9. Menyelenggarakan perencanaan kebijakan teknis, program, kegiatan, keuangan, umum, perlengkapan, dan kepegawaian dalam lingkungan Dinas,

10. Menyelenggarakan kebijakan teknis di bidang informasi dan komunikasi publik, bidang telematika, dan bidang aplikasi informatika,

b) Sekretariat

Sekretaris dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya,
4. Mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Sekretariat,
5. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup Sekretariat.

c) Subbagian Perencanaan dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Perencanaan dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas pada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Subbagian,

4. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Subbagian,
5. Menyiapkan bahan dan mengelola administrasi aparatur.

d) Subb bagian Umum dan Keuangan Kepala

Subbagian Umum dan Keuangan dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Subbagian,
4. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Subbagian,
5. Melakukan pengklasifikasian surat menurut jenisnya serta administrasi dan pendistribusian surat masuk dan surat keluar.

e) Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan operasinal kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas dengan bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,

3. Memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya,
4. Mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Bidang,
5. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup Bidang.

f) Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan pengelolaan informasi dan komunikasi publik sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai dengan rencana, tepat waktu, dan berkualitas dalam lingkup Seksi,
4. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai dengan rencana, tepat waktu, dan berkualitas dalam lingkup Seksi,
5. Menyiapkan bahan perumusan penyusunan kebijakan teknis di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik.

g) Seksi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik

Kepala Seksi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan kemitraan informasi dan komunikasi publik sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai dengan rencana, tepat waktu, dan berkualitas dalam ruang lingkup Seksi,
4. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang kemitraan informasi dan komunikasi publik,
5. Melakukan pengelolaan hubungan dengan media (media relations).

h) Bidang Telematika

Kepala Bidang Telematika dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Memberi petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya,
4. Mengatur pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan berkualitas dalam ruang lingkup Bidang,
5. Mengoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup bidang.

i) Seksi Infrastruktur dan Teknologi

Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan infrastruktur dan teknologi sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata,
3. Menyiapkan bahan perumusan penyusunan kebijakan teknis, di bidang infrastruktur dan teknologi,
4. Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan infrastruktur dan teknologi serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah,
5. Melakukan pengelolaan Layanan Infrastruktur Data Center dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

j) Seksi Telekomunikasi

Kepala Seksi Telekomunikasi dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan telekomunikasi sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan berkualitas dalam lingkup Seksi,
3. Melakukan analisis dan identifikasi dalam rangka memberikan dukungan fasilitas pelayanan perizinan dalam bentuk penerbitan pertimbangan teknis terkait menara telekomunikasi lingkup Kabupaten,
4. Melakukan pengelolaan Retribusi pengendalian menara telekomunikasi lingkup kabupaten,

5. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis sesuai bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

k) Seksi Keamanan Informasi dan Persandian

Kepala Seksi Keamanan Informasi dan Persandian dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan keamanan informasi dan persandian sebagai pedoman pelaksana tugas,
2. Mengoordinasikan kegiatan dengan unit kerja terkait keamanan informasi dan persandian,
3. Melakukan pengelolaan layanan monitoring trafik data elektronik,
4. Melaksanakan pengelolaan layanan insiden keamanan informasi,
5. Melakukan pengelolaan layanan kenaikan dan keamanan informasi pada sistem informasi dan elektronik Pemerintah Daerah.

l) Bidang Aplikasi Informatika

Kepala Bidang Aplikasi Informatika dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

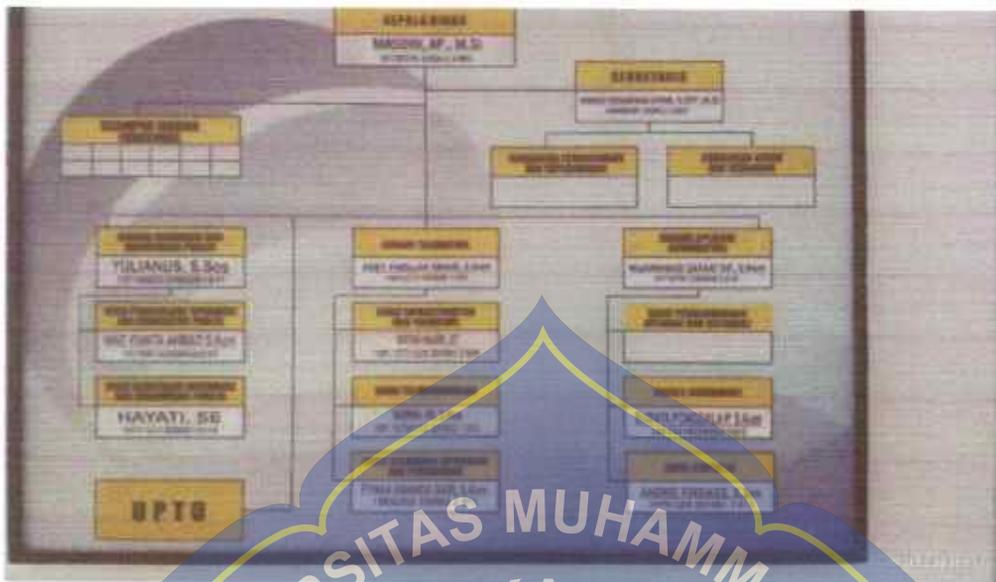
1. Merencanakan operasional kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
2. Member petunjuk kepada bawahan terkait perumusan kebijakan, operasionalisasi dan pelaporannya,

3. Melaksanakan penyusunan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang pengembangan aplikasi dan database, bidang layanan e-government, dan bidang statistik di lingkup Kabupaten,
 4. Melaksanakan koordinasi perencanaan teknis di bidang aplikasi informatika,
 5. Melaksanakan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan di bidang pengembangan aplikasi dan database, layanan e-government, dan statistik di lingkup kabupaten.
- m) Seksi Pengembangan Aplikasi dan Database Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi dan Database dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
1. Merencanakan kegiatan pengembangan aplikasi dan database sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
 2. Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan pengembangan aplikasi dan database serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah,
 3. Melakukan penetapan standar format data dan informasi, validasi data dan kebijakan data lingkup Pemerintah Kabupaten,
 4. Melakukan pengelolaan integrasi data dan sistem informasi lingkup pemerintah kabupaten,
 5. Melakukan Layanan interoperabilitas dan interkoneksi sistem informasi layanan publik dan pemerintahan.
- n) Seksi E-Government

Kepala Seksi E-Government dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan e-government sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
 2. Mengoordinasikan kegiatan dengan unit kerja terkait E-Government,
 3. Melakukan kordinasi kerja sama lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat, dan non Pemerintah dalam penerapan E-Government,
 4. Melakukan perumusan regulasi dan kebijakan terpadu impelementasi EGovernment Pemerintah Kabupaten,
 5. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi E-Government dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- o) Seksi Statistik Kepala Seksi Statistik dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
1. Merencanakan kegiatan statistik sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
 2. Melakukan pengolahan dan penyajian data dan statistik hasil pelaksanaan rencana pembangunan Daerah,
 3. Melakukan statistik sektoral skala Kabupaten,
 4. Melakukan pengembangan jejaring statistik khusus skala Kabupaten,
 5. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Statistik dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.

Gambar 4.1



(Sumber Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur)

c. SP4N-LAPOR

SP4N-LAPOR merupakan aplikasi pengaduan online yang dikelola oleh Dinas KOMINFO Kabupaten Luwu Timur sejak tahun 2017/2018 namun baru di sosialisasikan ke seluruh organisasi Pemerintah Daerah pada tahun 2019 melalui Bidang IKP (Informasi, Kuminuikasi Publik). Sejauh ini aduan atau aspirasi masyarakat yang masuk berkisar 40-50 aduan mulai dari tahun 2019-2021. Aplikasi SP4N-LAPOR sendiri terhubung kesemua Instansi Pemerintah yang ada di Kabupaten Luwu Timur sebagaimana ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 dan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 serta SK Bupati Luwu Timur Nomor 157 Tahun 2019.

Adapun fitur-fitur yang ada di SP4N-LAPOR antara lain:

1. Anonim: fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
2. Rahasia: seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh public
3. Tracking ID: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Gambar 4.2



(Sumber Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur Bidang IKP)

B. Proses Penerapan Unsur Good governance dalam SP4N di Pemerintahan Luwu Timur

Good governance muncul dari berbagai penyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada praktek pemerintahan yang dilakukan oleh ASN, Korupsi, Kolusi dan

Nepotisme adalah pelanggaran yang seriong terjadi di kalangan Pemerintah. Maka dari itu prinsip-prinsip Good governance menjadi sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan prinsip Good governance juga sudah di atur di Indonesia dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Oleh karena itu penerapan prinsip Good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di pemerintahan Kabupaten Luwu Timur perlu diketahui apakah sudah di laksanakan dengan baik melalui 4 unsur-unsur good governance yang dibahas dalam hasil penelitian sebagai berikut:

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang pemerintah tetapkan.

"pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh pegawai dinas kominfo sejauh ini itu sudah dilakukan, setiap ada keluhan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi sp4n-lapor langsung di verifikasi oleh admin aplikasi tersebut kemudian di disposisikan kepada organisasi pemerintah daerah terkait aduan yang di sampaikan masyarakat namun verifikasi aduan yang kami lakukan itu butuh waktu 10 hari, baru kami disposisikan ke organisasi pemerintah daerah yang terkait dengan aduan masyarakat." (wawancara dengan AD 17 februari 2021)

Hasil wawancara dengan informan AD selaku admin SP4N-LAPOR sudah melakukan kewajibannya sebagai pengelola aplikasi pengaduan karna setiap ada aduan atau aspirasi masyarakat yang masuk, langsung di tindak lanjuti oleh admin.

Gambar 4.3



(Sumber: Aplikasi SP4N-LAPOR)

Pada gambar 4.3 merupakan laporan atau aduan dari masyarakat yang telah di feripikiasi dan telah dibalas oleh admin SP4N-LAPOR kabupaten Luwu Timur.

Pendapat ini di dukung kepala bidang informatika dan komunikasi publik sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut pegawai dinas KOMINFO dalam hal ini Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, pengelola aplikasi pengaduan

Online sudah melakukan kewajibannya melayani masyarakat yang melakukan aduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR ini. Berikut ini hasil wawancara dengan kepala Informasi dan Komunikasi Publik:

"kami selaku pengelola aplikasi sudah melakukan sosialisasi kepada organisasi pemerintah yang ada di luwu timur agar cepat merespon keluhan atau aduan yang di sampaikan masyarakat agar masyarakat selaku orang yg menyampaikan aduannya bisa cepat mendapat jawaban, agar masyarakat ketika ingin menyampaikan aduan atau aspirasinya tidak perlu lagi di social media tapi langsung menggunakan aplikasi sp4n-lapor ini agar aduan yang masyarakat sampaikan langsung ke pemerintah terkait." (wawancara dengan YN 17 februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan YN dapat disimpulkan bahwa sebagai pengelola aplikasi pengaduan dinas kominfo dalam hal ini bagian IKP telah melakukan sosialisasi kepada seluruh organisasi daerah terkait agar cepat dalam merespon aduan atau keluhan yang di sampaikan masyarakat sehingga masyarakat cepat mendapat respon atau jawaban dari aduan yang mereka sampaikan.

"saya selaku masyarakat belum pernah mendapat sosialisasi secara langsung dari pengelola sp4n-lapor, saya tau adanya aplikasi ini itu dari sosial media padahal ternyata aplikasi ini sudah sangat lama ada tapi sampai hari ini dinas kominfo selaku pengelola aplikasi belum melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga dinas kominfo selaku penanggung jawab dari aplikasi ini seakan menutupi dari masyarakat." (wawancara dengan MSD 3 maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MSD dapat disimpulkan bahwa masyarakat selama ini belum mendapat sosialisasi dari pengelola SP4N-LAPOR dalam hal ini Dinas Kominfo, padahal aplikasi ini sudah ada di Luwu Timur Khususnya dikelola Dinas Kominfo sejak 2017/2018.

Gambar 4.4



(Sumber: Dinas KOMINFO Luwu Timur)

Pada gambar 4.1 kegiatan sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur sebagai upaya untuk memberikan pemahaman kepada admin penghubung agar tidak kesulitan dalam menangani pengaduan yang di sampaikan masyarakat, agar menghadirkan penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait akuntabilitas Dinas KOMINFO dalam SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur yaitu Dinas KOMINFO selaku pengelola berupaya melakukan yang terbaik dalam menangani aduan yang di sampaikan oleh masyarakat melalui SP4N-LAPOR, setiap ada aduan yang masuk admin SP4N-LAPOR langsung melakukan verifikasi aduan sehingga aduan yang di sampaikan oleh masyarakat dapat segera di respon oleh instansi terkait dengan aduan yang di sampaikan oleh masyarakat. Kemudian disisi lain dinas KOMINFO selaku penanggung jawab

dari SP4N-LAPOR melakukan sosialisasi keseruh organisasi Pemerintah Daerah yang ada di Luwu Timur agar ketika instansi Permerintahan mendapatkan aduan dari masyarakat tidak lagi kesulitan dan memakan waktu yang lama dalam menjawab aduan atau keluhan yang disampaikan masyarakat.

b. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Pemerintah yang baik identik dengan keterbukaan kepada masyarakat dimana masyarakat memiliki hak untuk memantau perilaku pejabat publik dalam menjalankan peran publiknya.

“keterbukaan informasi kepada masyarakat selalu kami lakukan agar masyarakat bisa memberikan kepercayaan meraka pada kami, salah satu bentuk keterbukaan yang kami lakukan adalah masyarakat dapat melihat dan mengetahui apakah aduan atau laporan yang mereka sampaikan sudah kami proses dan kami teruskan ke organisasi pemerintah daerah terkait dengan aduan mereka, atau belum, kemudian laporan atau aduan serta jawabannya yang sifatnya bukan rahasia itu dapat dilihat oleh seluruh masyarakat yang menggunakan aplikasi sp4n-lapor, namun aduan serta jawaban yg sifatnya rahasia hanya bisa dilihat oleh pelapor saja.” (wawancara dengan IYA 18 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan IYA dapat disimpulkan bahwa tidak semua data yang ada pada aplikasi SP4N-LAPOR itu bisa di publikasikan ke masyrakat, tapi hanya kepada pelapor saja karna ada data yang sifatnya rahasia sehingga tidak semua masyarakat bisa mengetahuinya. Dengan demikian masyarakat bisa memilih apakah aduan mereka sifatnya rahasia atau umum pada saat ingin melapor.

Gambar 4.5



(Sumber: Aplikasi SP4N-LAPOR)

Pada gambar 4.5 merupakan tampilan dari aplikasi SP4N-LAPOR, tampilan ini muncul pada saat kita akan membuat suatu aduan atau laporan, kita dapat memilih jenis laporan atau aduan yang akan kita buat apakah aduan kita sifatnya rahasia atau umum sehingga di menu ini ada pilihan rahasia atau anonim.

Sementara itu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) ini baru di sosialisasikan Dinas Kominfo kepada Organisasi Pemerintah Daerah yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Untuk sosialisasi langsung ke masyarakat itu belum pernah di lakukan,

“kami baru satu kali melakukan sosialisasi mengenai SP4N-LAPOR ini, sosialisasi itu kami lakukan ke organisasi pemerintah daerah yang ada di luwu timur, sebenarnya kami ingin segera mensosialisasikan ke masyarakat namun terkendala karna adanya pandemik covid-19 di akhir tahun 2019 kemarin sehingga itu yang menjadi penyebab kami belum mensosialisasikannya ke masyarakat.” (wawancara dengan AD 17 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber AD dapat disimpulkan bahwa keterbukaan pemerintah dalam hal ini Dinas KOMINFO terkait SP4N-LAPOR kepada masyarakat itu belum bisa dilaksanakan dengan baik karena terkendala pandemic covid-19 yang melanda Indonesia dan seluruh negara. Pernyataan ini pun di benarkan oleh masyarakat yang sempat peneliti wawancarai.

"mengenai sp4n-lapor ini saya tidak tahu sama sekali sebelumnya nanti pertengahan 2020 baru saya tahu bahwa ternyata sp4n-lapor ini ada di luwu timur itupun saya tahu hanya lewat sosial media yang kebetukan pada saat itu saya masuk di beranda facebook dinas kominfo luwu timur untuk mencari informasi tentang jumlah kasus pandemic covid-19 yang ada di luwu Timur dan secara tidak sengaja saya menemukan postingan dinas kominfo tentang sosialisasi sp4n-lapor ke organisasi pemerintah yang ada di luwu timur, berawal dari itu saya kemudian mencari tau tentang sp4n-lapor ini." (wawancara dengan MSD 24 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber MSD dapat disimpulkan bahwa masyarakat kebanyakan belum mengetahui tentang adanya SP4N-LAPOR di Kabupaten Luwu Timur sehingga masyarakat keseluruhan yang ada di Kabupaten Luwu Timur belum bisa melakukan atau menyampaikan aduan melalui SP4N-LAPOR ini.

Dengan adanya informasi publik yang dapat di akses oleh masyarakat, maka akan menjadi sarana pengawasan publik terhadap kinerja terhadap kinerja penyelenggara negara badan publik atau sesuatu yang berkaitan dan berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan pemerintah pada semua aspek pelayanan pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggung gugat kepada semua stakeholders yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik.

Berdasarkan hasil observasi yang di temukan di lapangan terkait dengan transparansi Dinas KOMINFO dalam SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur semua masyarakat dapat mendapatkan informasi yang mereka inginkan di SP4N-LAPOR namun ada beberapa data yang memang tidak bisa di akses oleh semua masyarakat karena bersifat rahasia. Dinas KOMINFO memberkan hak penuh kepada masyarakat pada saat menyampaikan aduan, masyarakat dapat memilih apakah aduan mereka sifatnya rahasia atau tidak sehingga ketika aduan masyarakat yang sifatnya rahasia masyarakat dapat memilih untuk membuat aduan mereka tidak dapat dilihat oleh pengadu lain dan hanya bisa di lihat oleh pengelola dan instansi yang ditujukan aduan oleh masyarakat

c. Partisipasi

Partisipasi yaitu semua warga negara atau masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan masyarakat. Pada dasarnya prinsip partisipasi mendorong masyarakat untuk menggunakan hak dalam menyampaikan pendapatnya.

“sejauh ini untuk partisipasi masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan sp4n-lapor, karna masyarakat biasanya langsung melaporkan atau menyampaikan aduannya ke kantor desa atau kantor camat terdekat, karna tidak semua masyarakat yang ada di luwu timur sudah mengetahui sp4n-lapor ini kemudian disisi lain mereka merasa jauh lebih muda Ketika menyampaikan aduan atau aspirasi mereka ke kentor desa atau kantor camat terdekat.” (Hasil wawancara dengan YN 24 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber YN dapat disimpulkan bahwa sejauh ini partisipasi masyarakat Luwu Timur dalam SP4N-LAPOR masi kurang karna sejauh ini masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang

sp4n-lapor di Luwu Timur sehingga hal ini membuat masyarakat belum menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR dalam menyampaikan aduan atau laporannya, disisi lain juga masyarakat lebih muda mengadu ke kantor Desa atau kantor Camat terdekat.

“saya sejauh ini tidak menyampaikan aduan karna aplikasi SP4N-LAPOR sering mengalami gangguan atau eror pada saat akan menyampaikan aduan, kemudian disisi lain respon dari admin SP4N-LAPOR yang lambat membuat saya malas menyampaikan aduan di aplikasi ini, Ketika ada keluhan atau aduan yang ingin saya sampaikan saya lenih memilih langsung menyampaikannya ke kantor desa saya atau ke kecamatan karna langsung mendapat respon.” (Hasil wawancara dengan MSD 3 maret 2021).

Dari hasil wawancara dengan narasumber MSD dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam SP4N-LAPOR di Pemerintahan Kabupaten Luwu Timur masih kurang karna lambatnta respon dari admin SP4N-LAPOR membuat masyarakat menjadi malas untuk menyampaikan aspirasinya atau aduannya.

“sejauh ini keluhan atau aduan yang paling sering masuk mengenai administrasi seperti pengaktifan nomor induk kartu tanda penduduk kemudian ada laporan asuransi lahan pertanian yang menjadi aduan yang juga sering di sampaikan masyarakat kemudian aduan yang terbanyak terakhir ini yang kami terima mengenai persoalan dana covid-19 dan sejauh ini instansi yang paling banyak menerima aduan adalah ”. (hasil wawancara dengan YN 24 Februari 2021)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sejauh ini partisipasi masyarakat dalam SP4N di Pemerintahan Luwu Timur sebenarnya sudah terlaksana namun belum efektif karena belum semua masyarakat mengetahui persoalan SP4N di Luwu Timur.

Gambar 4.5: gambar aduan yang masuk di SP4N-LAPOR



(salah satu aduan yang di sampaikan masyarakat)

Padagambar 4.6 merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur, masyarakat menggunakan SP4N-LAPOR dalam menyampaikan aduan atau keluhannya.

Keterlibatan masyarakat secara langsung dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah sangat di butuhkan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, karena masyarakat yang akan merasakan langsung dampak dari setiap kebijakan dari pemerintah kemudian disisi lain kebijakan yang dikeluarkan pemerintah haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau harus mencerminkan

ataupun tidak karena kebebasan menyampaikan pendapat di atur dalam undang-undang.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan di lapangan terkait partisipasi masyarakat dalam SP4N-LAPOR di pemerintahan Luwu Timur sejauh ini masih kurang karena Dinas KOMINFO sejauh ini belum melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat karena terhalang pandemi covid-19 yang melanda Indonesia sehingga pengetahuan masyarakat tentang SP4N-LAPOR masih minim disisi lain masyarakat yang sudah mengetahui SP4N-LAPOR malas menyampaikan aduan mereka karena sistem aplikasi yang sering terganggu dan respon pengelola SP4N-LAPOR yang lambat menjadi alasan utama masyarakat malas menyampaikan aduan mereka melalui SP4N-LAPOR.

d. Aturan Hukum

Aturan hukum artinya pemerintahan yang baik memiliki karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang di tempuh. Dengan adanya aturan hukum maka segala sesua yang dilakukan atau kebijakan yang dikeluarkan harus merujuk kepada aturan hukum yang ada.

“sejauh ini kalaw berbicara tentang aturan hukum dalam SP4N-LAPOR belum ada aturan yang mengikat karna di luwu timur sendiri persoalan SP4N-LAPOR ini belum dimaksukkan kedalam perda sehingga Ketika ada pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan pengelola SP4N-LAPOR tidak bisa dikenakan sangsi, tapi sejauh ini kami selalu di tegur Ketika terlambat dalam merespon aduan yang di sampaikan masyarakat.” (hasil wawancara dengan IYA 25 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber IYA dapat disimpulkan bahwa aturan hukum dalam SP4N-LAPOR ini masi lemah karna SP4N-

LAPOR itu sendiri belum dimasukkan kedalam PERDA di kabupaten luwu timur sehingga Ketika ada pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan pengelola SP4N-LAPOR itu tidak dapat diberikan sanksi berat, hanya berupa teguran yang bisa diberikan. Pendapat ini didukung oleh kepala bidang Informasi dan Komunikasi Publik,

“sejauh ini kami hanya berpedoman kepada surat keputusan yang dikeluarkan oleh bupati Luwu Timur sehingga ketika admin atau pengelola SP4N-LAPOR ini melakukan kesalahan atau terlambat dalam merespon aduan atau keluhan yang disampaikan masyarakat kami hanya bisa memberikan teguran sehingga aturan hukum tentang SP4N-LAPOR di pemerintahan luwu timur bisa dikatakan masi lemah.” (hasil wawancara dengan narasumber YN 24 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan YN dapat disimpulkan bahwa aturan hukum dalam SP4N-LAPOR di pemerintahan luwu timur sejauh ini masi lemah karena tidak ada aturan yg jelas membahas tentang pelaksanaan SP4N-LAPOR di pemerintahan Luwu Timur serta tidak ada sanksi yang diberikan kepada pengelola SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur Ketika melakukan pelanggaran dalam melaksanakan atau mengoperasikan SP4N-LAPOR di pemerintahan Luwu Timur.

Berdasarkan observasi dilapangan terkait aturan hukum dalam SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur sejauh ini Dinas KOMINFO selaku pengelola SP4N-LAPOR merujuk kepada Surat Keputusan Bupati karena sejauh ini SP4N-LAPOR yang ada di Luwu Timur belum dimasukkan kedalam PERDA sehingga membuat aturan hukum yang mengikat Pengelola dan Pelaksana SP4N-LAPOR menjadi masi lemah. Ketika pengelola atau pelaksana SP4N-LAPOR di Luwu Timur tidak merespon aduan yang disampaikan oleh

masyarakat pengelola hanya bisa di berikan teguran dan tidak bisa diberikan sanksi yang berat karena belum adanya aturan hukum yang kuat yang mengikat.

e. Faktor pendukung

Faktor pendukung ialah segala sesuatu yang sifatnya menyokong, menunjang, membantu dan lain sebagainya. Adapun yang menjadi faktor pendukung good governance dalam system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di pemerintahan Luwu Timur yaitu:

a. Adanya aplikasi SP4N-LAPOR.

Dengan adanya aplikasi ini masyarakat lebih muda dan cepat dalam menyampaikan aduannya dan lebih muda melihat instansi apa saja yang sering mendapat aduan, disisi lain pemerintah juga menjadi lebih muda di awasi dan lebih muda merespon atau memberikan jawaban dari aduan atau keluhan yang disampaikan masyarakat.

"Faktor pendukung yang paling utama yaitu adanya aplikasi sp4n-lapor itu sendiri, karena ketika masyarakat ingin berinteraksi dengan pemerintah, masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini sehingga setiap aduan atau keluhan yang disampaikan masyarakat akan langsung sampai di instansi pemerintah terkait, sesuai dengan keluhan atau aduan yang di sampaikan oleh masyarakat." (wawancara dengan IYA 25 februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan IYA dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi ini masyarakat lebih muda mengawasi kinerja pemerintah dan pemerintah lebih muda berinteraksi dengan masyarakat sehingga untuk mencapai atau mewujudkan pemerintahan yang baik jauh lebih muda untuk dilakukan. Pendapat ini di benarkan oleh kepala bidang IKP,

“Dengan adanya aplikasi ini masyarakat lebih mudah menyampaikan aduan dan pendapatnya kepada pemerintah, sehingga masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah jauh lebih mudah kemudian untuk berinteraksi dengan pemerintah masyarakat lebih muda dengan adanya aplikasi ini karena aplikasi ini terhubung ke semua organisasi pemerintah daerah yang ada di Luwu Timur”. (Wawancara dengan YN 24 februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber YN dapat disimpulkan bahwa dengan adanya SP4N-LAPOR lebih mempermudah interaksi antara masyarakat dan pemerintah, masyarakat pun lebih muda ketika ingin menyampaikan keluhan atau aduannya karna langsung di terima dan dibalas oleh dinas terkait dengan aduan yang di sampaikan oleh masyarakat.

b. Jaringan atau koneksi internet

Di kabupaten Luwu Timur hampir semua desa sudah memiliki akses internet yang lumayan stabil sehingga Ketika masyarakat ingin menyampaikan aduannya tidak terkendala dengan koneksi internet.

“faktor lain yang menjadi pendukung adalah koneksi internet yang stabil atau baik karena dengan koneksi internet yang stabil atau baik masyarakat ketika ingin menyampaikan aduan tidak memiliki kendala dengan koneksi internet, karena kebetulan aplikasi sp4n-lapor ini harus menggunakan koneksi internet ketika kita ingin menggunakannya”. (wawancara dengan IYA 24 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber IYA dapat disimpulkan bahwa koneksi internet yang baik menjadi penentu mewujudkan pemerintahan yang baik dalam SP4N-LAPOR karena ketika masyarakat ingin menyampaikan aduannya melalui aplikasi ini harus menggunakan koneksi internet.

c. Sarana dan prasarana yang sudah memadai.

Di semua instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Luwu Timur sudah memiliki komputer dan wifi sehingga dalam menjalankan SP4N-LAPOR menjadi mudah dan tidak terkendala lagi.

“faktor pendukung yang lain yaitu sarana dan prasarana yang lengkap di dinas kominfo sudah di lengkapi sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung dalam melaksanakan sp4n-lapor di luwu timur, dan bukan hanya di dinas kominfo saja tapi semua Lembaga daerah yang ada di luwu timur sudah di lengkapi dengan segala sesuatu yang mendukung dalam menjalankan sp4n-lapor itu sendiri”. Wawancara dengan YN 24 Februari 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber YN dapat di simpulkan bahwa dalam mendukung pelaksanaan SP4N-LAPOR di Luwu Timur seluruh kantor dinas sudah di pasilitasi sarana dan prasarana yang memadai.

“di dinas kominfo klaw berbicara tentang sarana sudah lengkap dalam mendukung pelaksanaan sp4n-lapor karena sudah di lengkapi seperti komputer, wifi, dan sebagainya”. (wawancara dengan IYA 25 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber IYA dapat disimpulkan bahwa unuk mendukung pelaksanaan sp4n-lapor di luwu timur pasilitas seperti komputer, dan wifi menjadi pasilitas penunjang untuk menerapkan sp4n-lapor.

Berdasarkan observasi dilapangan terkait dengan faktor pendukung Good governance dalam SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur adalah adanya SP4N-LAPOR itu sendiri sehingga dengan adanya aplikasi ini masyarakat lebih muda mengawasi kinerja pemerintah dan pemerintah lebih muda berinteraksi

dengan masyarakat sehingga untuk mencapai atau mewujudkan pemerintahan yang baik jauh lebih muda untuk dilakukan disisi lain koneksi internet yang cukup stabil membuat masyarakat yang ingin menyampaikan aduan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja masyarakat mau, serta sarana dan prasarana yang ada di kantor Pemerintahan Luwu Timur sudah cukup lengkap dengan adanya komputer dan wifi di kantor pemerintahan menunjang SP4N-LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur dan masyarakat yang pada umumnya sudah memiliki HP yang canggih didukung masyarakat yang tidak GAPTEK.

f. Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah segala sesuatu yang sifatnya menghambat. Menghambat adalah membuat sesuatu hal seperti pekerjaan dan sebagainya menjadi tidak lancar, lambat dan tertahan. Adapun faktor penghambat good governance dalam system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional adalah:

a. Sosialisasi yang kurang

Sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR kepada masyarakat belum dilakukan oleh dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur karena terhalang oleh pandemi covid-19. Sejalan ini sosialisasi baru dilakukan kepada seluruh dinas yang ada ada di Luwu-Timur.

“sosialisasi belum kami laksanakan kepada masyarakat karena bertepatan dengan adanya pandemi covid-19 akhir 2019 kemarin sehingga kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan sp4n-lapor menjadi salah satu penghambat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di luwu timur”. (wawancara dengan YN 24 februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan YN dapat disimpulkan bahwa salah satu yang menghambat terwujudnya good governance dalam SP4N-LAPOR di Luwu Timur karena pemerintah belum melakukan sosialisasi ke masyarakat.

“meskipun pemerintah menyediakan sarana berupa aplikasi untuk masyarakat menyampaikannya, tetapi masyarakat belum semua mengetahui tentang aplikasi ini karena sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat”. (wawancara dengan MSD 3 maret 2021)

berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber MSD dapat disimpulkan bahwa memang sejauh ini sosialisasi tentang SP4N-LAPOR belum sampai ke masyarakat sehingga membuat masyarakat belum menggunakan aplikasi ini.

b. SDM yang kurang

Di Dinas KOMINFO khususnya bidang IKP selaku pengelola dari aplikasi SP4N-LAPOR baru memiliki admin penghubung berjumlah dua orang sehingga membuat respon terhadap aduan masyarakat yang masuk menjadi lambat dan terkadang tidak terespon.

“sumber daya manusia yang kurang menjadi salah satu faktor penghambat karena sampai hari ini di dinas kominfo khususnya bidang IKP selaku pengelola SP4N-LAPOR di Luwu Timur yang menjadi admin penghubung baru berjumlah dua orang”. (Wawancara dengan IYA 35 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber IYA dapat disimpulkan bahwa kurangnya admin penghubung membuat pengelolaan SP4N-LAPOR di Luwu Timur menjadi tidak efektif.

“bukan hanya sekedar jumlah admin yang kurang akan tetapi latar belakang Pendidikan menjadi penentu kompetensi yang dimiliki oleh

admin penghubung namun kenyataannya belum semua admin penghubung yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur mengenyam Pendidikan strata satu". (wawancara dengan AD 17 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber AD dapat disimpulkan bahwa admin penghubung di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur belum semua mengenyam Pendidikan strata satu.

c. Sistem aplikasi yang masi sering terganggu

Dalam pengoprasian aplikasi SP4N-LAPOR ini masyarakat atau pengguna masi sering mengalami gangguan atau eror system khususnya pada saat akan menyampaikan aduan sering sekali masyarakat mengalami eror sistem

"beberapa kali saya setiap membuka atau mengoprasikan aplikasi sp4n-lapor saya sering mendapati aplikasi eror terutama pada saat saya ingin menyampaikan aduan atau laporan saya setipa saya ingin mengirim laporan sering terjadi eror sistem" (hasil wawancara dengan MSD 3 maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber MSD dapat disimpulkan bahwa dalam aplikasi ini masi sering mengalami eror sistem sehingga ketika masyarakat ingin menyampaikan aduan sering gagal karena apklikasi yang sering bermasalah.

"bebarapakali aplikasi ini mengalami gangguan karena terkadang jaringan atau koneksi internet yang tidak stabil atau ada penambahan link yang dilakukan oleh pemerintah pusat sehingga terkadang ketika masyarakat mengoprasikan aplikasi ini itu sering mengalami gangguan atau eror sistem". (wawancara dengan IYA 25 februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber IYA dapat disimpulkan bahwa memang ketika masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR ketika mengoprasikannya masi sering mengalami gangguan karena terkadang gangguan jaringan yang tidak stabil.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan yang menjadi faktor penghambat good governance dalam SP4N di Pemerintahan Luwu Timur adalah sosialisasi Dinas KOMINFO selaku pengelelola SP4N-LAPOR sejauh ini belum sampai kemasyarakat di karenakan terkendalah oleh pandemi covid-19 sehingga membuat masyarakat masi jarang yang mengetahui SP4N-LAPOR di Luwu Timur. Disisi lain SDM yang kurang menjadi penghamt karena di Dinas KOMINFO sendiri yang menjadi Admin dari SP4N-LAOR hanya berjumlah 2 orang ditambah satu dari dua admin SP4N-LAPOR tersebut tidak menyangang Strata Satu (SI), serta aplikasi yang masih sering mengalami gangguan menjadi salah satu penghambat karena ketika masyrakat ingin menyampaikan aduannya terkadang aduan yang mereka sampaikan tidak bisa terkirim sehingga menjadi penghambat terwujudnya Good Governance dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur.

Tabel 4.3 : jumlah aduan yang masuk di SP4N-LAPOR Pemerintahan

Luwu-Timur

No	Nama Instansi	Jumlah Aduan
1	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	4
2	Dinas Kesehatan	3
3	Dinas Perhubungan	1
4	Dinas Pertanian	3
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3
6	Inspektorat	1
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	1
8	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	5
9	Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Perindustrian	1
10	Dinas Pendidikan	2
11	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	1
12	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	2
13	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	2
14	Kantor Pertanahan	4

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa laporan atau aduan yang paling banyak masuk di Instansi Pemerintahan di Kabupaten Luwu Timur yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, adapun jenis aduan yang paling sering disampaikan oleh masyarakat yaitu persoalan bantuan dana covid-19 yang banyak tidak di terima oleh masyarakat. Selama masa pandemi covid-19 SP4N-

LAPOR di Pemerintahan Luwu Timur sangat berguna karena ketika masyarakat mendapat temuan penyalagunaan kekuasaan yang dilakukan oleh para pejabat pemerintahan baik di kabupaten sampai di pemerintah desa masyarakat bisa langsung melaporkan temuan mereka melalui SP4N-LAPOR di manapun itu sehingga masyarakat menjadi berperan aktif dalam pengawasan kinerja Pemerintah mulai dari Pemerintah Desa sampai Pemerintah Kabupaten.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di pemerintahan Luwu Timur khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Luwu Timur sebagai berikut

1. (a) Akuntabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan verifikasi laporan kemudian mendisposisikan ke dinas terkait sesuai dengan isi aduan dari masyarakat, (b) Transparansi masyarakat bebas melihat ataupun mengakses data yang ada di SP4N-LAPOR, meskipun ada data yang sifatnya rahasia yang hanya bisa diakses oleh orang-orang tertentu. (c) Partisipasi masyarakat sejauh ini masih kurang karena sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui jika ternyata SP4N-LAPOR ada di Luwu Timur, (d) Penegakkan hukum sejauh ini aturan yang dijadikan sebagai dasar hukum oleh pengelola baru berupa Surat Keputusan Bupati karena sampai hari ini SP4N-LAPOR di Luwu Timur belum di masukkan kedalam Peraturan Daerah sehingga membuat aturan hukum tentang SP4N-LAPOR menjadi lemah karena tidak ada sanksi yang jelas.
2. Faktor pendukung dan penghambat

Adapun faktor pendukung good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu adanya aplikasi SP4N-LAPOR kemudian sarana dan prasarana yang sudah memadai serta koneksi internet yang sudah cukup stabil. Sedangkang faktor penghambat

good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat, sdm yang masih kurang, serta aplikasi yang masi terkadang mengalami eror sistem.

B. Saran

Adapun saran terkait dengan good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di pemerintahan Luwu Timur yaitu

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dalam hal ini Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) harus mensosialisasikan SP4N-LAPOR ini kepada masyarakat sehingga masyarakat keseluruhan yang ada di Luwu Timur mengetahui dan memahami tentang SP4N-LAPOR ini.
2. Terkait dengan SP4N-LAPOR sudah seharusnya di masukkan kedalam PERDA sehingga ada aturan hukum yang jelas yang mengikat terkait dengan SP4N-LAPOR ini sehingga Ketika terjadi pelanggaran dalam pengelolaan SP4N-LAPOR ini ada sanksi yang di terima oleh pengelola dan rasa percaya masyarakat kepada pengelola menjadi bertambah karna adanya sanksi tersebut.
3. Masyarakat dalam hal ini selaku pengawas pemerintahan harus ikut berpartisipasi dalam memberikan aduan atau masukan sehingga pemerintahan yang baik dan bersih bisa terwujud di Kabupaten Luwu Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalo, C. V. (2019). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 17–29. <https://doi.org/10.37182/jik.v2i4.39>
- Arya Kadyanan, I. G. A. G. (2019). Penerapan Algoritma Kompresi Pada Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat Online. *Jurnal Ilmu Komputer*, 12(1), 5. <https://doi.org/10.24843/jik.2019.v12.i01.p02>
- Cahyadi, A. (2017). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 479–494. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1255>
- Fikri, M., & Irianto, A. (2019). Analisis Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Kantor Camat Sako Kota Palembang Tahun 2018 (Berdasarkan Pedoman Permenpan No. 7 Tahun 2010). *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 1(1), 42–51
- Hadi, dkk. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 1–144. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Hidayat, S. (2016). Menimbang Ulang Konsep Good Governance: Diskursus Teoretis. *Masyarakat Indonesia*, 42(2), 152–165. <https://doi.org/10.14203/jmi.v42i2.724>
- Karin, D. K. (2012). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tanggerang. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (pp. 1–129).
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26. <https://doi.org/10.37182/jik.v2i4.39>
- Larasati, W. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 97–113. <https://doi.org/10.14421/pjk.v9i1.1193>
- Mahyuddin, A. T. F. (2020). Tata Kelola Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga di Kelurahan Sungguminasa Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. In *Antimicrobial Agents and Chemotherapy* (Vol. 58, Issue

- 12). <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>
- Maryam, N. S. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Volume*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v2i1i2.133>
- Melani, Y. I. (2019). Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design. *Sisfokom*, 08(1), 39–45. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v8i1.597>
- Muhammad, F. M. (2017). Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar) SKRIPSI. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 1–68.
- Mira, Ilhamsyah, N. M. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Smart City Gencil Kota Pontianak Menggunakan Indikator Smart City. *Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 07(02), 1–11. <http://dx.doi.org/10.26418/coding.v7i02.33698>
- Moento, dkk. (2019). Good Governance Dalam Pemerintahan. *Journal of Public Administration*, 1(2), 10–16. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v1i2.1985>
- Nurul, A. H. (2019). Efektivitas pengaduan masyarakat melalui shopt message service center (Studi Kasus di Provinsi Lampung). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(3), 1–21.
- PERMENPAN NO 62 (2018). Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018.
- Purwiyansyah, D. D. (2020). Implementasi Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Kabupaten Tegal (Vol. 21, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.bpobgyn.2016.10>.
- Slamet Rosyadi. (2010). Paradigma Baru Manajemen Pembangunan , 4(1), 102–114. <https://doi.org/10.33506/js.v5i1.542>
- Rowena, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2, 1–11. <https://doi.org/10.29240/jf.v4i2.1092>
- Suryadi. (2017). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2), 1–11.

Dokumen-dokumen

Webside Lapori (2019) <http://www.lapori.go.id> Versi 2019-1

SURAT KEPUTUSAN BUPATI NOMOR 157/III/2019

Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



L

A

M

P

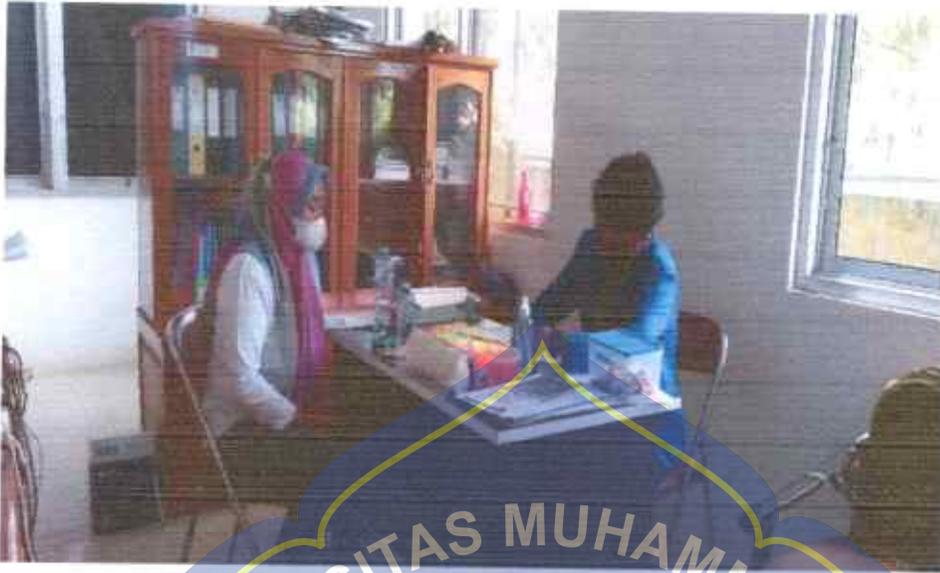
I

R

A

N





(Wawancara dengan pengelola SP4N-LAPOR)



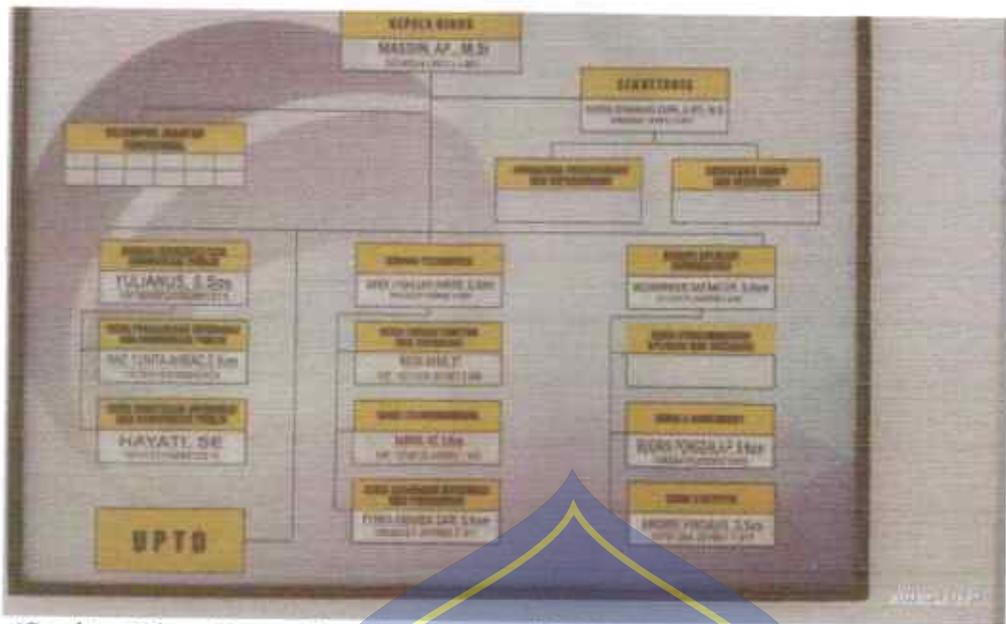
(Wawancara Dengan Masyarakat)



(Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika)



(Kondisi Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika)



(Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Pemerintah Kabupaten Luwu
Sekretariat Dae

Ikuti

Lihat Selengkapnya

08533078xxxx

25 Juli 2013

Informasi Kegunaan KPS Untuk Mengakses BSM Desa Burau Kab. Luwu Timur

kps 3i8qka91971007 apakah cuma nama ank yg tercantum di kps mendapat bantuan pendidikan atau bisa j... Lihat Selengkapnya

Terdisposisi ke **Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi**

Bagian Humas MASTIK DIS Ditutup oleh Admin

7 Tindakan Lanjut 0 Komentar 0 Dukungan

Home Cari LAPOR Notifikasi Profil

(Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 1158/FSP/A.5-VI/X/1442/2020

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Marwan
Stambuk : 105641102316
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Berbasis Online di Kabupaten Luwu Timur"

Pembimbing I : Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

Pembimbing II : Nasrullah, S.Sos., M.PA

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal 16 Oktober 2020

Dekan,

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Soekarno-Hatta HP: 08 22345 777 55

email : kppt@luwutimurkab.go.id | website : dompet.luwutimurkab.go.id

MALILE 92981

Mullu, 15 Februari 2021

Nomor : 022/DHMP/SP/1/2021
Lampiran :
Perihal : Din Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kominfo Kab. Luwu
Di
Tempat

Berdasarkan Surat Rekomendasi Tim Teknis Tanggal 15 Februari 2021 Nomor 022/KesbangPol/1/2021, tentang Uji Penelitian.

Dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama	MARWAN
Alamat	Dusun Lembora Harapan
Tempat / Igl Lahir	Lembora Harapan / 11 Juni 1996
Pekerjaan	Relais/Mahasiswa
Nomor Telepon	081355322922
Nomor Induk Mahasiswa	105641101315
Program Studi	Ilmu Pemerintahan
Lembaga	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Bermaksud melakukan Penelitian di instansi/instansi lain yang bersangkutan dengan judul:

"Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Program dan Anggaran Publik Nasional (GAM) Di Pemerintah Kabupaten Luwu"

Mulai : 15 Februari 2021 s.d. 15 April 2021

Selubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya Pemerintah Kabupaten Luwu dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan penelitian kepada yang bersangkutan harus melapor kepada pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari isi yang diteliti.
3. Menanti semua Perizinan Melintang Undangan yang berlaku, serta menandatangani surat izin Daerah setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) rangkap hasil "Laporan Kegiatan" selambat-lambatnya 2 (dua) hari setelah kegiatan berakhir kepada Bupati Luwu Timur, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
5. Surat izin akan dicabut kembali dan apabila tidak berlaku, maka temata pengantar surat tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan untuk diketahui.

A.n Bupati Luwu Timur

Kepala Dinas

Andi Sabti Luwu, SE

Handout : 08501011

05641231 196703 1 208



- Terselip | Disampaikan Kepada :
 1. Bupati Luwu Timur (Bagian Laporan di Mulu)
 2. Kepala DPMO Luwu Timur di Mulu
 3. Dosen UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR di Tempat
 4. dan 5. MARWAN di Tempat





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR



LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Azzahra No. 219, Jety. Azzahra, Kecamatan Makassar, 90211, E-mail: di@umh.ac.id

Nomor 854/DS/C.4-VIII/II/40/2021

27 Jumadil akhir, 1442 H

Lamp 1 (satu) Rangkap Proposal

09 February 2021 M

Hal Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Luwu Timur

Cq. Kat. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di-

Luwu Timur

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor 0201/PSP/A.6-VIII/II/1442 H/2020 M tanggal 8 Februari 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama: MARWA
No. Stambul: 10564102316
Fakultas: Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan: Ilmu Pemerintahan
Pelajaran: Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian pengabdian masyarakat dalam rangka pelaksanaan Skripsi dengan judul:

"GOOD GOVERNANCE DALAM SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SPN) DI PEMERINTAHAN LUWU TIMUR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 Februari 2021 s.d. 15 April 2021.

Sehubungan dengan realisasi di atas, keranya mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan, **Inna Lillahi wa 'Aadnan 'Alaihi**.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101.7716

RIWAYAT HIDUP



Marwan, lahir pada tanggal 11 juni 1998 di Lambara Harapan tepatnya di Desa Laro Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan, anak ke sepuluh dari sepuluh bersaudara yang merupakan buah cinta dari pasangan Arif, M dan Muliati. Penulis memulai pendidikan formal dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 128

Pepuro Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2010. Ditahun yang sama penulis melanjutkan jenjang pendidikannya di Madrasa Tsanawiyah (MTs) Lambara Harapan Kabupaten Luwu Timur dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun yang sama pula, penulis melanjutkan pendidikannya di Madrasa Aliyah Negeri (MAN) 1 Malili Kabupaten Luwu Timur dan tamat pada tahun 2016. Setelah tamat SMA penulis langsung melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi melalui penerimaan mahasiswa jalur mandiri dan terdaftar sebagai mahasiswa program studi strata satu Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, pada tahun 2021 penulis mendapat gelar S.1 Jurusan Ilmu Pemerintahan dengan judul Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintahan Luwu Timur. Semoga dengan hasil penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang didapatkan dari Universitas Muhammadiyah Makassar di masyarakat.