

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM KABUPATEN KENDAL DAN PELAYANAN SP4N**

#### **LAPOR KABUPATEN KENDAL**

Penulis melakukan penelitian bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Kendal mengenai implementasi *good governance* dalam pengelolaan aduan dan aspirasi publik SP4N LAPOR yang diambil di Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal. Pada bab ini, penulis akan mengurai gambaran mengenai Kabupaten Kendal sebagai situs penelitian yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian.

Gambaran mengenai subjek dan objek penelitian penting karena berfungsi untuk memberikan informasi mendasar yang berkaitan dengan judul penelitian, sebelum merujuk pada pembahasan penelitian. Bab ini merupakan bagian yang akan menjelaskan secara umum hubungan antar subjek dan objek. Bab ini membahas mengenai visi dan misi, kondisi pemerintahan, kondisi geografis dan administratif, kondisi demografis, gambaran umum Dinas Komunikasi dan Informatika, serta gambaran umum pengelolaan aduan di Kabupaten Kendal, yang dideskripsikan dengan tujuan sebagai dasar pengetahuan dan mengenal subjek serta objek penelitian yang merupakan sumber data dalam menjawab rumusan masalah penelitian mengenai implementasi prinsip *good governance* dalam pengelolaan aduan dan aspirasi publik SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab Kab. Kendal terutama terhadap pengelolaan layanan aduan melalui SP4N LAPOR dan yang berhubungan dengan penelitian.

## **2.1 Gambaran Umum Kabupaten Kendal**

Kabupaten Kendal merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Dengan ibu kota yang berada di Kota Kendal, Kabupaten Kendal resmi dibentuk pada tanggal 28 Juli 1605 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah. Saat ini, Kabupaten Kendal dipimpin oleh Bupati Dico M. Ganinduto sejak dilantik pada 26 Februari 2021 sampai sekarang saat penulisan dilakukan.

### **2.1.1 Visi dan Misi**

Visi dan misi dari pemerintahan merupakan gambaran keinginan yang akan dicapai dalam mengembangkan dan memajukan pemerintahan melalui berbagai. Sebagai wilayah yang terdesentralisasi, Kabupaten Kendal memiliki Visi dan Misi yaitu:

#### **A. Visi**

Visi pembangunan jangka menengah Kabupaten Kendal Tahun 2021-2026 adalah “Kendal, Handal, Unggul, Makmur, dan Berkeadilan”.

Handal, diartikan untuk mendeskripsikan upaya menjadikan Kendal sebagai pusat industri dan pariwisata Jawa Tengah yang mandiri, berprestasi, berdayasaing, dan berketahanan lingkungan.

Unggul, merupakan dasar untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas religius, berbudaya, sehat jasmani dan rohani serta berdaya saing dalam menghadapi revolusi industri 4.0.

Makmur, merupakan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dengan upaya mendorong pertumbuhan, fasilitasi dan perlindungan bagi pelaku ekonomi, industri kreatif, dan UMKM berbasis potensi lokal.

Berkeadilan, berarti adanya pemerataan pembangunan berbasis pengembangan wilayah yang ditopang tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, melayani dan partisipatif.

## **B. Misi**

1. Pusat industri dan pariwisata di Jawa Tengah dengan mengoptimalkan potensi dan keunggulan daerah, untuk mendorong kemandirian ekonomi daerah, meningkatkan kesejahteraan, mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan, penguatan industri, kecil dan menengah/UMKM, pengembangan pariwisata serta, mendorong berkembangnya ekonomi kreatif (*start up*).
2. Mewujudkan sumber daya manusia yang cerdas, sehat jasmani dan rohani, berbudi pekerti luhur, dan memiliki daya saing dalam rangka menyambut revolusi industri 4.0
3. Mewujudkan kehidupan beragama yang harmonis, inklusif, ditunjang dengan tatanan masyarakat yang aman, nyaman, tenteram dalam relasi seimbang antara berbagai komponen masyarakat dan *stakeholder* pembangunan.
4. Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang mantap, merata dan berkeadilan dengan memperhatikan daya dukung dan kelestarian lingkungan.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, berbasis elektronik dan bebas korupsi, dengan memberikan ruang yang luas bagi partisipasi masyarakat dalam proses perumusan hingga evaluasi kebijakan.

### 2.1.2 Kondisi Pemerintahan

Sub-bab ini berfungsi untuk mengetahui jumlah instansi di Kab. Kendal yang berkaitan dengan keterhubungan layanan SP4N LAPOR terhadap OPD/instansi. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah di Kabupaten Kendal, terdapat lembaga daerah Kabupaten Kendal sebagai wujud ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik diantaranya Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, 19 Dinas, 6 Badan Publik diantaranya Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP), Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol), Badan Penganggulangan Bencana Daerah (BPBD), Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan (Baperlitbang), 1 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Soewondo, Satpol PP dan Damkar, dan 20 Kecamatan Kabupaten Kendal.

Jumlah Dinas Daerah Kabupaten Kendal sebagai pelaksana pelayanan publik dan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) terbagi diantaranya:

**Tabel 2.1 Jumlah Dinas Daerah di Kabupaten Kendal**

Nama Dinas	
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Dinas Perhubungan
Dinas Kesehatan	Dinas Komunikasi dan Informatika
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman	Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah

Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Dinas Sosial	Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata
Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Dinas Pertanian dan Pangan	Dinas Kelautan dan Perikanan
Dinas Lingkungan Hidup	

(Sumber: Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal)

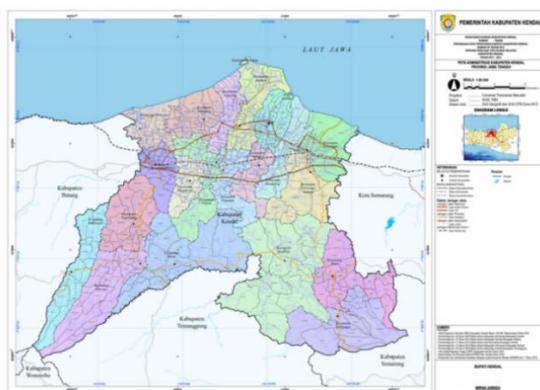
Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya disebut (OPD) di atas masing-masing memiliki kewenangan untuk mengelola aduan. Dalam melakukan fungsi pelayanan publiknya, OPD Kabupaten Kendal memiliki berbagai pembaruan sistem pelayanan, bahkan dalam pengelolaan penanganan aduan masyarakat. Kabupaten Kendal dapat dikatakan aktif dalam melakukan peningkatan pelayanan publiknya saat ini. Hal ini didukung dengan bukti adanya pembukaan layanan pengaduan melalui layanan “SP4N LAPOR” yang merupakan layanan integrasi dari pemerintah pusat yang diintegrasikan ke seluruh OPD Kabupaten Kendal.

### **2.1.3 Kondisi Geografis dan Administratif**

Sub-bab kondisi geografis dan administratif berfungsi untuk mengetahui luas cakupan tanggungjawab kinerja Kabupaten Kendal, khususnya dalam menindaklanjuti wilayah-wilayah yang memungkinkan untuk dilaporkan melalui kanal pengaduan. Kabupaten Kendal memiliki luas wilayah dengan total 1.118,13 km<sup>2</sup> (431,71 sq mi). Dengan pembagian wilayah 1002,23 km<sup>2</sup> untuk wilayah daratan dan 313,20 km<sup>2</sup> untuk luas wilayah perairan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2019 Tentang Kawasan Ekonomi Khusus Kendal, Kabupaten Kendal telah ditetapkan sebagai Kabupaten yang memiliki Kawasan Ekonomi Khusus Zona Industri dengan luas KEK mencapai 1000 Ha. Kabupaten Kendal juga dikenal dengan wilayah agraris dikarenakan besarnya luas lahan pertanian yang digunakan dengan total luas mencapai 22.666 Ha. Kabupaten Kendal memiliki kawasan pemukiman seluas 5.485 Ha. Dari luas wilayah Kabupaten Kendal tersebut, dipergunakan sekitar 26% untuk tanah sawah, 20% untuk tegalan, 8% untuk perkebunan, dan lain-lain sebesar 4%. Wilayah Kabupaten Kendal juga dilalui Jalur Pantura yang ditanggungjawab oleh kewenangan pemerintah pusat, yang dapat mempermudah akses bagi Kendal dalam pengembangan dan pembangunan daerah.

**Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Kendal**



(Sumber: kendalkab.go.id)

Kabupaten Kendal terbagi atas tiga jenis topografi yaitu adanya daerah pegunungan yang letaknya berada di bagian paling Selatan Kendal dengan ketinggian 0 sampai 2.579 mpdl. Kemudian daerah perbukitan bertitik di sebelah tengah Kabupaten Kendal dan disusul dataran rendah hingga Pantai berada di sisi utara dengan ketinggian 0 sampai 10 mpdl.

Secara jarak, Kabupaten Kendal memiliki jarak terjauh luaran wilayah yang dimiliki Kabupaten Kendal dari barat ke timur berjarak 40 kilometer, sedangkan pada bagian utara ke selatan berjarak sejauh 36 kilometer, dan terletak 25 km di sebelah barat Kota Semarang. Kab. Kendal memiliki kewenangan jalan sepanjang 770 km<sup>2</sup> menurut data BPS Kendal tahun 2021. Wilayah Kabupaten Kendal memiliki 3 titik posisi kecamatan utama yang dilalui oleh Jalan Raya Pantura Jawa yang memiliki potensi besar, mobilitas tinggi, serta menjadi lokasi strategis transportasi darat yaitu Kecamatan Kaliwungu, Kecamatan Kendal, dan Kecamatan Weleri. Sebagian besar dari ketiga kecamatan tersebut menjadi ruas jalur utama dalam mobilisasi industri, ekonomi, administrasi, dan pemerintahan. Hal ini yang umumnya menjadi strategi pemerintah dalam menyesuaikan pembangunan pada ruas utama tersebut.

Sedangkan, jika dilihat berdasarkan jarak dan ketinggian masing-masing wilayah yang umumnya dihitung berdasarkan posisinya dari permukaan laut. Kabupaten Kendal memiliki wilayah dengan ketinggian tertinggi berada di Kecamatan Plantungan dengan ketinggian 697m di atas permukaan laut dan Kecamatan Sukorejo dengan ketinggian berkisar 524, 26m di atas permukaan laut. Sedangkan wilayah yang memiliki ketinggian terendah di atas permukaan laut adalah Kecamatan Weleri dengan ketinggian 4,870 m.

#### **2.1.4 Kondisi Demografis**

Sejak disahkannya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan Kaliwungu Selatan, Kendal memiliki total wilayah yang terbagi atas 20 kecamatan dan kelurahan dengan 266 desa.

Jumlah 20 kecamatan tersebut yaitu antara lain: Kecamatan Plantungan, Kecamatan Pageruyung, Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Patean, Kecamatan Singorojo, Kecamatan Limbangan, Kecamatan Boja, Kecamatan Kaliwungu, Kecamatan Kaliwungu Selatan, Kecamatan Brangsong, Kecamatan Pegandon, Kecamatan Gemuh, Kecamatan Weleri, Kecamatan Cepiring, Kecamatan Patebon, Kecamatan Kendal, Kecamatan Rowosari, Kecamatan Kangkung, Kecamatan Ringinarum, dan Kecamatan Ngampel.

Kecamatan terluas di Kabupaten Kendal adalah Kecamatan Singorojo dengan luas wilayah 119,32 Km<sup>2</sup> atau 11.91% dari luas total Kabupaten Kendal. Sedangkan Kecamatan Ringinarum sebagai wilayah dengan luas terendah dengan total 23,50 Km<sup>2</sup> atau 2.34% dari luas total Kabupaten Kendal berdasarkan data Kendal Dalam Angka Tahun 2023. Dengan pembagian penduduk per kecamatan di Kabupaten Kendal terbagi sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kabupaten Kendal Tahun 2022**

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk	Persentase
Plantungan	17.178	16.431	33.609	3,19%
Pageruyung	19.171	18.314	37.485	3.56%
Sukorejo	32.063	30.783	62.846	5.97%
Patean	27.659	27.074	54.733	5.20%
Singorojo	27.818	27.262	55.080	5.23%
Limbangan	18.338	18.196	36.534	3.47%
Boja	41.636	41.411	83.047	7.88%
Kaliwungu	33.131	32.872	66.003	6.27%
Brangsong	26.584	25.870	52.454	4.98%
Pegandon	20.085	19.754	39.839	3.78%
Gemuh	27.443	26.831	54.274	5.15%
Weleri	31.822	31.451	63.274	6.01%

Cepiring	27.332	27.268	54.600	5.18%
Patebon	31.509	30.986	62.495	5.93%
Kendal	30.480	30.274	60.754	5.77%
Rowosari	28.194	27.562	55.756	5.29%
Kangkung	26.390	26.049	52.439	4.98%
Ringinarum	19.840	19.048	38.888	3.69%
Ngampel	18.939	18.557	37.496	3.56%
Kaliwungu Selatan	26.142	25.653	51.795	4.92%
Jumlah	531.754	521.646	1.053.400	100%

(Sumber: Buku Data Kependudukan Kabupaten Kendal Semester 1 Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Secara demografis, Kabupaten Kendal memiliki jumlah penduduk menurut data statistik kependudukan yang dihitung sejak Semester I Tahun 2022 sejumlah 1.053.400 jiwa. Selain itu, Kabupaten Kendal juga memiliki jumlah usia produktif yang berjumlah 718.011 jiwa. Secara data jumlah kependudukan yang dibagi atas pekerjaan, rata-rata penduduk di Kabupaten Kendal memiliki bidang pekerjaan terbanyak adalah petani atau pekebun dengan total 117.292 (11,13%), pelajar sebanyak 140.915 jiwa (13,38%), mengurus rumah tangga sebanyak 143.855 jiwa (13.66%), dan memiliki penduduk tanpa atau belum mempunyai pekerjaan sebesar 279.220 jiwa (26,51%).

## 2.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal

Sub-bab ini dideskripsikan untuk mengetahui struktur kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal (Diskominfo) sebagai Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kendal yang bertanggung jawab atas informasi, komunikasi, data, dan aplikasi termasuk SP4N LAPOR, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. Diskominfo terbagi atas 3

(tiga) bidang kerja dan sekretariat yaitu: 1) Bidang Komunikasi dan Komunikasi Publik, 2) Bidang Aplikasi dan Informatika, dan 3) Bidang Statistik dan Persandian.

### **2.2.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika**

#### **1. Visi**

Diskominfo Kabupaten Kendal memiliki visi dalam membangun adanya *e-government* dengan “Terwujudnya Keterbukaan Informasi Publik yang Didukung Sarana, Akses, dan Kualitas Layanan Komunikasi dan Informatika”.

#### **2. Misi**

Sejalan dengan adanya visi di atas, maka didukung dengan misi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal yaitu:

- a) Meningkatkan kualitas layanan Informasi publik melalui peningkatan kinerja dan pengembangan media elektronik dan non elektronik;
- b) Mengembangkan sarana dan prasarana TIK serta profesionalisme sumber daya aparatur bidang komunikasi dan informatika;
- c) Meningkatkan peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai sentral dalam manajemen bidang TIK dan mengembangkan inovasi guna pelayanan transfer data kepada aparatur pemerintah di Kabupaten Kendal;
- d) Mengembangkan dan mengelola *Database* dan Informasi Daerah secara optimal untuk Kabupaten Kendal yang informatif;
- e) Mengembangkan akses informasi yang terjangkau dan merata;

- f) Mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna menunjang penyelenggaraan *good governance*.

### **2.2.2 Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan informatika**

Berdasarkan amanat dan peraturan Bupati Kendal Nomor 79 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika pada Kabupaten Kendal, sebagai unsur pembantu Bupati dalam bidang komunikasi dan informatika. Adapun fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal sebagai berikut:

#### **1. Tugas**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal memiliki tugas untuk ikut membantu Bupati dalam pelaksanaan urusan-urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah yaitu Kabupaten Kendal.

#### **2. Fungsi**

Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika dijabarkan diantaranya adalah:

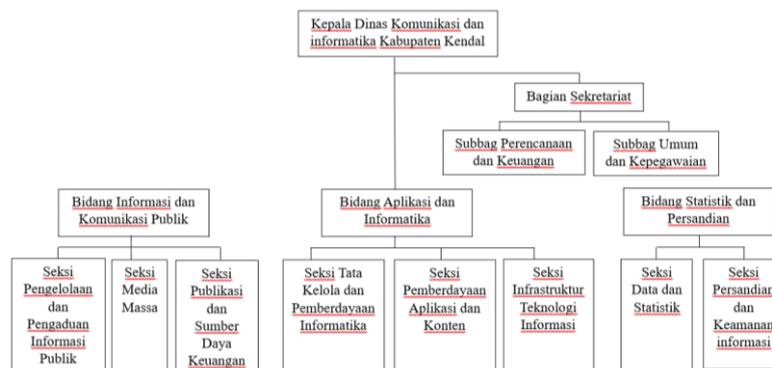
- a. Perumusan kebijakan di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
- b. Pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang komunikasi, informasi, statistik, dan persandian;
- c. Pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kebijakan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian;

- d. Pengelolaan dan fasilitasi kegiatan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian;
- f. Pelaksanaan administrasi Dinas di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian;
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.

### 2.2.3 Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

Susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 79 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika pada Kabupaten Kendal, adalah sebagai berikut:

#### Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika



(Sumber: [diskominfo.kendalkab.go.id](http://diskominfo.kendalkab.go.id))

- a. Unsur pimpinan yaitu kepala dinas sebagai perumus kebijakan dalam rencana serta program kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan dasar hukum, dan membantu Bupati dalam pelaksanaan kegiatan bidang komunikasi dan informatika Kabupaten Kendal.

- b. Unsur pembantu pimpinan, yaitu bidang sekretariat, yang membawahi 2 (dua) sub bagian, yaitu:
1. Subbagian Umum dan Kepegawaian, dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang memiliki tugas dalam penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pengelolaan, dan fasilitasi kegiatan di bidang administrasi umum.
  2. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan, terdiri atas kelompok jabatan fungsional yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.
- c. Unsur Pelaksana, yaitu bidang-bidang yang dibagi menjadi tiga (3) yaitu Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Aplikasi dan Informatika, serta Bidang Statistik dan Persandian. Sebagai bidang yang melaksanakan tugas pengelolaan SP4N LAPOR, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik memiliki fungsi sebagai:
1. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik  
Bidang yang bertugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pengelolaan, fasilitasi, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang informasi dan komunikasi publik, yang terbagi atas 3 (tiga) sub koordinator, diantaranya:
    - a. Sub Koordinator Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik; SubKo PPIP dipimpin oleh Kepala Bidang yang memiliki tugas untuk melaksanakan tugas perumusan kebijakan teknis, pengoordinasian, fasilitasi, evaluasi, dan

pelaporan kegiatan di bidang informasi dan komunikasi publik.

- b. Sub Koordinator Media Massa;
- c. Sub Koordinator Publikasi dan Sumber Daya Komunikasi;

### **2.3 Gambaran Umum Layanan SP4N LAPOR**

SP4N Lapor adalah layanan pengaduan publik kepada pemerintah dengan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik dalam skema serta kerangka sistem informasi pelayanan publik. SP4N merupakan singkatan dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan LapOR merupakan singkatan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Kedua layanan ini pada awalnya hanya dibentuk dengan nama LapOR, namun pada tahun 2015 pemerintah pusat menyatukannya dengan layanan SP4N sehingga disebut SP4N LAPOR hingga saat ini.

Lembaga resmi pengelola SP4N LapOR adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dan Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Sebagai aplikasi pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi, aplikasi ini wajib digunakan menurut Surat Edaran MenPanRB Nomor 4 Tahun 2016. Kemudian disusul dasar pembentukan melalui Peraturan MenPanRB Nomor 62 Tahun 2018 dan Peraturan MenPanRB Nomor 46 tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

**Gambar 2.2 Tampilan Layanan Website SP4N LAPOR**



(Sumber: lapor.go.id)

Alasan dibentuknya SP4N LAPOR ini merujuk pada pengimplementasian Perpres Nomor 76 Tahun 2013 dan PerMenPanRB Nomor 24 Tahun 2014 yang menunjukkan pada K/L/D bahwa masih rendahnya:

1. Kelembagaan yang tidak didukung dengan dasar hukum;
2. Penyelenggara tidak bekerja di dalam kesatuan;
3. Tidak terdapat atau bahkan adanya tumpang tindih delegasi *business process*;
4. Adanya aplikasi yang sifatnya berdiri sendiri dan tidak terhubung di dalam integrasi yang optimal, dan;
5. Adanya pengawasan terhadap pengelolaan aduan yang tidak berjalan.

SP4N LAPOR juga diciptakan untuk mengatasi ketidaktertanganinya laporan dan aspirasi masyarakat, membuka transparansi pengelolaan aduan oleh pemerintah, mengintegrasikan aplikasi pemerintahan agar tidak terjadi duplikasi, menciptakan pengaduan satu pintu, dan mengefektifkan laporan masyarakat melalui jalur digital. Walaupun setiap daerah memiliki basis aplikasi pengelola aduan, layanan yang ada tetap diminta untuk disatukan ke dalam layanan SP4N LAPOR sebagai aplikasi induk. Selain itu, SP4N LAPOR juga bertujuan untuk:

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; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N LAPOR memiliki prinsip dalam SOP-nya berupa kemudahan akses yaitu kemudahan prosedur dan aksesibilitas pengguna, berkesinambungan atau adanya input bagi peningkatan pelayanan publik, responsif atau terbentuknya komunikasi antar manajemen penanganan aduan, dan akuntabel atau terbuka, efektif, dan mudah dipantau baik oleh pengelola ataupun pelaksana.

### **2.3.1 Layanan SP4N LAPOR Kabupaten Kendal**

Di Kabupaten Kendal, pelaksanaan SP4N LAPOR dilakukan berdasarkan pada regulasi PerMenPANRB Nomor 4 Tahun 2016. Pemerintah Kabupaten Kendal juga melanjutkan amanat tersebut dengan dibentuknya Keputusan Bupati Kendal Nomor 061/233/2021 Tentang Penerapan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal. Dengan demikian, tiap OPD di Kabupaten Kendal memiliki penanggungjawab, pembina, dan administrator pengelola pengaduan masyarakat melalui media yang diberikan.

### Gambar 2.3 Profil SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Kendal



(Sumber: [lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-kendal](http://lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-kendal))

Melalui SP4N LAPOR, penanganan dan pengaduan masyarakat kepada pemerintah disalurkan melalui layanan website dan aplikasi. Segala jenis aduan dari media sosial, layanan Swara Warga hingga *email* diinput ke dalam SP4N LAPOR. Admin SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Kendal dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal tepatnya oleh bidang Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik berdasarkan Keputusan Bupati Kendal Nomor 061/233 Tahun 2021 Tentang Penetapan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal, yang menyatakan bahwa Bidang Komunikasi Publik Diskominfo bertindak sebagai Tim Administrator pengaduan publik. Lebih lengkapnya, Tim Administrator bertugas untuk:

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja/organisasi perangkat daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;

- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara/satuan kerja/organisasi perangkat daerah;
- d. Melakukan evaluasi dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional, LAPOR-SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- f. Selain itu, setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kendal juga memiliki admin masing-masing yang bertugas untuk menindaklanjuti dan memberikan laporan kepada masyarakat sebagai pengadu di layanan yang tersedia. SP4N LAPOR ini telah terbagi ke seluruh OPD daerah di Kabupaten Kendal.

### **2.3.2 Mekanisme Layanan SP4N LAPOR**

SP4N LAPOR dibuat atas dasar kemudahan pelayanan dan penanganan aduan serta aspirasi dari masyarakat. SP4N LAPOR dalam penggunaannya dapat diakses layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakatnya melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

## Gambar 2.4 Tata Cara Melapor Melalui SP4N LAPOR



(Sumber: Instagram resmi @lapor.kendal)

Dari gambar di atas, layanan SP4N LAPOR memiliki syarat-syarat agar laporan aduan masyarakat mengenai berbagai isu dapat direspon oleh pemerintah atau pengelola SP4N LAPOR yang memiliki kewenangan. Pertama, pengguna dapat memilih media mana yang akan digunakan untuk melapor melalui layanan yang tersedia secara *online*. Kedua, pelapor wajib menguraikan kronologi laporan secara jelas serta informasi lengkap mengenai apa, kapan, siapa, dimana, dan bagaimana laporan terjadi. Ketiga, pengguna atau pelapor dapat melampirkan foto dan/atau bukti pendukung dari isu yang dilaporkan jika tersedia. Data pendukung dapat berisi dokumentasi atau alamat detail dari isu yang dilaporkan masyarakat. Setelah aduan dikirim, langkah terakhir adalah pelapor dapat menunggu laporan diverifikasi oleh sistem dan mendapat respon dari pengelola layanan SP4N LAPOR atau pihak yang berkewajiban.

Dalam melakukan aduan, masyarakat tidak hanya disediakan melalui kanal *online* SP4N LAPOR yang umumnya diakses melalui media digital seperti *smartphone*, laptop, atau media lainnya saja. Namun pnegaduan juga dapat dilakukan secara *offline* dengan datang ke kantor UP4 atau pengelola SP4N LAPOR di Diskominfo. Meski ada perbedaan penyampaian aduan, persyaratannya tetap sama dan dapat terhitung ke dalam total aduan dari SP4N LAPOR.