

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, observasi dan wawancara terkait *Responsive Governance* penanganan aduan warga melalui kanal aduan Lapor Gub, maka hasil pembahasannya dapat disimpulkan sebagai berikut :

5.1.1. *Responsive Governance* menangani aduan/laporan warga melalui kanal Lapor Gub

Responsivitas dalam pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan dalam indikator kepuasan masyarakat dan bukti bahwa instansi pemerintah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Jawa Tengah maupun organisasi dan segala perangkatnya mampu mengenali dan merespon segala kebutuhan masyarakat maupun pelanggan sesuai dengan apa yang mereka harapkan, tuntutan dan aspirasi masyarakat segera ditindaklanjuti. Sesuai dengan prinsip NPS (*New Public Services*), bahwa seorang abdi negara tidak hanya responsif terhadap masyarakat, tetapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik sebagai upaya membangun hubungan kepercayaan (*trust*) dan kolaborasi dengan warga negara.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sudah memiliki kanal aduan Lapor Gub sejak tahun 2014. Pada prosesnya mengalami beberapa kali perubahan dan peningkatan pelayanan guna mempermudah akses kepada masyarakat. Hal ini merupakan suatu wujud pelayanan publik yang nyata berasal dari berbagai keluhan kesah aduan masyarakat sehingga pemerintah mengakomodasi segera keluhan kesah dan aspirasi tersebut untuk segera direspon dan ditindaklanjuti hingga akar penyelesaian.

Melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah, Lapor Gub diharapkan dapat menjawab seluruh keluhan kesah dan aspirasi masyarakat tersebut sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat di Jawa Tengah. Sasaran dalam pengelolaan pengaduan tersebut adalah

terselesaikannya aduan masyarakat secara cepat, mudah, mudah, tepat, tertib dan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada aspek cepat, penerapan responsivitas pengelolaan pengaduan pada seluruh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah secara umum telah sesuai. Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah menjawab keseluruhan aduan yang masuk melalui kanal aduan Lapor Gub namun pada tahap proses verifikasi perlu untuk ditindaklanjuti hingga proses tersebut dapat terselesaikan. Para Tim yang berada pada cabang dinas di wilayah dalam proses verifikasi aduan kepada pihak sekolah yang memperoleh aduan belum sepenuhnya memperoleh jawaban yang lengkap dikarenakan kurangnya informasi yang didapat dari pihak sekolah akibat hal tersebut yang disebabkan kurangnya transparansi dan tidak informatif bahkan menutupi keadaan di lapangan sehingga membuat tim pada cabang dinas tidak bisa menindaklanjuti lebih lanjut hingga tahap penyelesaian.

Secara umum, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah selalu responsif apabila ada aduan yang tidak terselesaikan seperti halnya kasus PPDB *Online*, gaji guru honorer, pungli yang berkedok infaq/iuran dan lain sebagainya. *Call center* telah disiapkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah untuk memudahkan orang tua siswa menyampaikan keluhan mereka. Tidak hanya *call center*, posko dan kanal aduan Lapor Gub akan segera direspon dan ditindaklanjuti oleh petugas. Penambahan personil untuk mempercepat responsivitas penyelesaian aduan sehingga diharapkan kecepatan respon dalam menjawab keluhan dapat segera tertangani. Perlunya komitmen dan berorientasi pada hasil bagi seluruh jajaran ASN di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah untuk lebih aktif dan reaktif dalam menyelesaikan aduan masyarakat agar tingkat responsivitas lebih optimal dan maksimal.

Pada aspek kesesuaian terhadap pelaksanaan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Lapor Gub, seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pastinya memiliki SOP yang wajib diikuti dan dilaksanakan. Lapor Gub tentunya juga memiliki SOP sebagai panduan dan pengendali penyelesaian aduan

masyarakat guna menjamin tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sehingga masyarakat dapat memonitor secara *real-time* proses pengaduan mereka dalam layanan Lapor Gub. Tentu dalam pelaksanaannya terdapat beberapa penyesuaian penyelesaian aduan tergantung pada tingkat kesulitan penyelesaian aduan tersebut.

SOP Lapor Gub ketika aduan masuk ke sistem Lapor Gub, kemudian aduan diterima dan dikelola oleh *admin* Gubernur dengan jangka waktu respon adalah 1x24 jam hari kerja saat aduan tersebut diterima. Aduan tersebut oleh *admin* Gubernur akan diteruskan dan didisposisikan ke Instansi/Dinas/Badan terkait (sesuai dengan topik masalah aduan). Saat diterima dan direspon oleh Instansi/Dinas/Badan terkait, mereka memiliki waktu untuk merespon, menjawab dan menindaklanjuti aduan tersebut 1x24 jam hari kerja. Penyelesaian aduan hingga selesai pada SOP Lapor Gub dengan waktu maksimal adalah 7 hari kerja sejak aduan masuk. Waktu penyelesaian dapat diperpanjang kembali maksimal 7 hari kerja tergantung dari tingginya tingkat kesulitan tindak lanjut aduan.

Pada penilaian yang diadakan oleh Ombudsman RI di tahun 2022, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memperoleh nilai 97,14% yang termasuk dalam kategori zona hijau. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh aparatur Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik baik langsung dan tidak langsung harus dilakukan secara cepat, mudah dan berkualitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya SOP, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan, memperoleh kesimpulan bahwa proses penyelesaian aduan pada Lapor Gub telah sesuai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemerintah. Pengaduan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini sebagai *concern* peneliti yang membantu tugas Gubernur di bidang pendidikan dan kebudayaan, salah satu fungsi dalam melaksanakan tugas tersebut adalah pelaksanaan dan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan dinas memiliki SOP yang dibuat oleh Kepala Dinas. Sebagaimana SOP tersebut telah dijalankan dan dilaksanakan dengan baik dalam memberikan pelayanan publik khususnya bagi orang tua siswa yang berkeluh kesah baik penyampaian dilakukan secara langsung datang ke kantor maupun melalui berbagai kanal aduan Lapor Gub yang telah disediakan dari berbagai *platform* media.

Para pelaksana dalam menjalankan SOP tersebut harus memiliki kualifikasi kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki ketelitian, kecepatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses pengaduan, karena tetap akan diproses sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut terlihat dari kemudahan proses SOP yang tidak berbelit dan sederhana. Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan namun yang diutamakan adalah memberikan kemudahan, kecepatan dan ketuntasan bagi masyarakat yang membutuhkan suatu pelayanan publik.

Diperlukan SOP yang tertuang dalam isi perjanjian kerja kepada pegawai/tenaga kontrak khususnya yang bersentuhan langsung pada pelayanan pengaduan Lapor Gub sehingga segala sesuatu dapat termonitor dan terkoordinasi dengan baik. Tidak hanya kepada tenaga kontrak namun hal ini juga berlaku kepada pegawai ASN Pemerintah Provinsi Jawa Tengah agar bertanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsi mereka dalam memberikan pelayanan publik khususnya pada pengelolaan pengaduan Lapor Gub.

Pada aspek yang terakhir adalah ketepatan pelaporan aduan. Pelapor atau masyarakat bertindak sebagai *customer* memiliki haknya untuk memperoleh pelayanan publik khususnya dalam pelayanan penanganan pada Lapor Gub. Aduan yang masuk pada kanal aduan Lapor Gub kemudian didisposisikan oleh *admin* Gubernur yang kemudian diteruskan kepada *admin* seluruh OPD disesuaikan

pada konteks masalah tersebut untuk kemudian ditindaklanjuti hingga selesai oleh OPD yang bersangkutan. Hasil data yang diperoleh dari tahun 2023 hingga Februari 2024 terdapat 30.456 aduan yang masuk, terdiri dari 1.573 aduan SPAM, 1.036 bukan wewenang dan 28 aduan belum dijawab. Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, terdapat 1.270 total aduan yang masuk pada periode yang sama terdiri dari 5 aduan SPAM, 4 bukan wewenang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa, ketepatan pelaporan aduan yang masuk melalui kanal aduan Lapor Gub pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah masih terbilang baik. Hanya terdapat 9 aduan yang tidak tepat dalam pelaporan aduan. Namun, hal ini perlu mendapatkan perhatian oleh instansi terkait untuk lebih *aware* dalam penyampaian informasi kepada publik agar mengetahui bagaimana aduan dapat segera ditindaklanjuti dan direspon dengan baik.

Tingkat responsivitas akan semakin tinggi apabila ketepatan dalam pelaporan aduan masyarakat sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggungjawab Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat. Setiap admin Lapor Gub pada prinsipnya wajib untuk merespon dan menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan cepat, mudah, murah dan tepat. Sehingga 3 indikator dalam fenomena penelitian sesuai dengan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithamal (dalam Hardiansyah 2011:46) bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yang terbagi menjadi beberapa indikator responsivitas yaitu merespon setiap aduan bagi masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsif/cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsif/tepat dan petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsif/cermat.

5.1.2. Faktor penghambat responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Lapor Gub

Perbaikan dan penguatan pelayanan publik dalam mencapai reformasi birokrasi pada Jawa Tengah meliputi 3 dimensi utama, yaitu pelayanan publik yang dinamis, efektif dan efisien serta manajemen sumber daya manusia aparatur yang semakin baik. Tantangan era disrupsi, globalisasi dan transformasi *digital* yang terjadi saat ini menuntut SDM Jawa Tengah agar lebih adaptif untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Agar pengelolaan Lapor Gub dapat berjalan efektif dan efisien dibentuk TPPM Provinsi dan TPPM Unit. Tugas mereka pada intinya adalah meneruskan, menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim dan melaporkan hasilnya kepada pimpinan sesuai dengan bidang masing-masing.

Pada pelaksanaannya ditemukan kendala dalam pengelolaan pengaduan Lapor Gub salah satunya berkaitan dengan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan pada dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia pada Tim memiliki berbagai latarbelakang pendidikan yang berbeda-beda. Keterbatasan sumber daya manusia pada *admin* yang bekerja menimbulkan kurangnya responsivitas pengelolaan pengaduan masyarakat pada kanal aduan Lapor Gub. Para *admin* di daerah memiliki tugas lain disamping sebagai *admin* pengelola Lapor Gub sehingga tingkat responsivitas cenderung lamban dan tidak optimal.

Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah memiliki setidaknya 4 *admin* Lapor Gub, pada cakupan cabang dinas di wilayah setiap masing-masing cabang setidaknya memiliki 2 petugas admin yang mengkoordinasikan aduan tersebut. Akan tetapi, hal tersebut masih kurangnya responsivitas petugas dalam menindaklanjuti pengaduan. Proses komunikasi dan koordinasi dalam proses tindak lanjut penyelesaian aduan hingga selesai tidak berjalan optimal.

Fenomena tersebut diakibatkan karena wilayah sekolah yang memperoleh aduan memberikan informasi yang kurang informatif dan terkesan menutup-nutupi. Selain itu, tidak adanya transparansi oleh pihak sekolah sehingga mengakibatkan

proses verifikasi terhenti. Selain itu, pengetahuan *admin* dalam disposisi aduan sering kali mengalami keterbatasan dikarenakan masih kurangnya informasi terkait status pengaduan yang merupakan kewenangan Provinsi atau Kabupaten/Kota. Tentunya, hal ini menjadi hambatan dalam penyelesaian tindaklanjut aduan sehingga menghambat responsivitas pemerintah dalam menyelesaikan tindaklanjut tersebut.

Selain sumber daya manusia yang menjadi kendala dalam proses responsivitas pengelolaan pengaduan Lapor Gub, Koordinasi Lintas Sektor menjadi kendala yang perlu untuk diperhatikan lebih lanjut. Sebagaimana disebutkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat. Gubernur memiliki tugas untuk memantau tugas-tugas pembantuan yang berada pada wilayahnya dan melakukan Koordinasi Lintas Sektor seperti monitoring, evaluasi dan supervisi dalam menjalankan pemerintahan di daerah khususnya di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan dapat ditarik kesimpulan bahwa Koordinasi Lintas Sektor menjadi salah satu faktor penghambat yang menyebabkan kurangnya responsivitas pengelolaan pengaduan Lapor Gub sehingga mempengaruhi tindaklanjut penyelesaian aduan. Seperti *admin* lupa untuk menyelesaikan bahwa aduan telah ditindaklanjuti hingga selesai pada kanal Lapor Gub sehingga pada data yang ditampilkan masih dalam tahapan berproses. Selain itu, *admin* Lapor Gub pada beberapa OPD berganti orang atau proses mutasi atau mengundurkan diri disebabkan petugas *admin* masih berstatus Tenaga Harian Lepas/honoror sehingga *admin* yang lama tidak mengkonfirmasi bahwa *admin* telah berganti. Hal tersebut menyebabkan proses responsivitas pengelolaan pengaduan Lapor Gub menjadi terhambat yang disebabkan kurangnya koordinasi/Koordinasi Lintas Sektor.

Gubernur memiliki kewenangan untuk memonitoring, menegur, mengevaluasi dan melakukan supervisi apabila terdapat pimpinan OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Koordinasi Lintas Sektor sangat penting karena hal ini menyakut pada *deliver*

informasi yang tidak boleh putus yang menyebabkan responsivitas pelayanan publik tidak optimal dan maksimal. Koordinasi Lintas Sektor memungkinkan aduan warga yang ditangani dapat berjalan secara cepat, mudah, tuntas, efektif dan efisien sehingga diharapkan dapat memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, observasi di lokus penelitian, wawancara kepada beberapa narasumber dan warga masyarakat, dalam hal ini peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi penelitian agar responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah khususnya pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah lebih optimal dan maksimal. Berikut ini beberapa rekomendasi tersebut :

1. Proses rekrutmen bagi pegawai dengan perjanjian (*honorer*/kontrak) maupun bagi ASN harus memiliki SOP terkait *job description* mereka seperti mampu memahami tugas-tugas pokok dan fungsinya sebagai *admin*/PIC Lapor Gub sehingga ketika ditempatkan pada bagian *deliver* pengaduan Lapor Gub mereka sudah memiliki bekal informasi terkait sektor infrastruktur, pendidikan, ekonomi, sosial, kependudukan, hukum, dan lain sebagainya.
2. Perlunya penguatan koordinasi lintas sektor antara *admin* baik tenaga kontrak/ASN dengan mempertegas terkait *job description* mereka apabila mereka telah ditugaskan di tempat pekerjaan yang lain sehingga penyampaian informasi bagi pegawai yang digantikan (baru) tidak terputus sehingga informasi tetap lengkap walaupun telah berganti *personil/admin*.
3. Dibutuhkan komitmen kepada seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tidak hanya responsif menjawab aduan/keluhan warga namun juga menindaklanjuti aduan tersebut hingga selesai sesuai dengan SOP yang berlaku pada masing-masing OPD. Sehingga masyarakat memiliki kejelasan terkait status aduan mereka yang disampaikan melalui berbagai kanal aduan Lapor Gub.

4. Gubernur memiliki peran penting dalam memberikan teguran, evaluasi, monitoring pekerjaan yang dilakukan para pembantunya dalam hal ini para Pejabat Eselon II (Kepala OPD) agar diberikan *reward* kepada OPD yang paling responsif dan menindaklanjuti aduan hingga selesai dan *punishment* kepada OPD yang tidak responsif dan menindaklanjuti aduan masyarakat hingga batas waktu yang telah ditentukan sesuai SOP yang berlaku. Terkecuali aduan tersebut membutuhkan waktu lebih lama sehingga ada deskresi untuk segera menyelesaikan aduan tersebut.

Tabel 5.1
Rekomendasi Hasil Penelitian

NO	MASALAH	FAKTOR	REKOMENDASI
1	Kecepatan rata-rata waktu respon/daya tanggap petugas/admin Lapor Gub	Tingkat responsivitas penanganan aduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan cukup responsif, namun dalam proses verifikasi aduan terkendala pada tingkat transparansi Kepala Sekolah di setiap Cabang Dinas sehingga mengambat penanganan tindaklanjut hingga selesai	Petugas PIC/ <i>admin</i> Lapor Gub tidak hanya dituntut tidak hanya responsif terhadap aduan yang masuk, diperlukan daya tanggap dalam penanganan tindaklanjut penyelesaian sehingga transparansi dan akuntabilitas sebagai pelayan terhadap kebutuhan masyarakat dapat terjaga
2	Kesesuaian proses penanganan terhadap SOP yang berlaku	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan penanganan aduan pada Lapor Gub sesuai dengan SOP yang berlaku	Proses rekrutmen bagi pegawai dengan perjanjian (<i>honorar/kontrak</i>) maupun bagi ASN harus memiliki SOP terkait <i>job description</i> mereka seperti mampu memahami tugas-tugas pokok dan fungsinya sebagai <i>admin</i> /PIC Lapor Gub
3	Ketepatan terhadap pelaporan aduan yang masuk ke Lapor Gub	Masih ditemukan aduan yang masuk tidak sesuai dengan kategori penanganan Lapor Gub, seperti aduan kategori Tidak Layak, SPAM dan Bukan Wewenang	Proses rekrutmen bagi pegawai dengan perjanjian (<i>honorar/kontrak</i>) maupun bagi ASN harus memiliki SOP terkait <i>job description</i> mereka seperti mampu memahami tugas-tugas pokok dan fungsinya sebagai <i>admin</i> /PIC Lapor Gub
4	Sumber daya manusia yang kurang memadai dan kurang responsif	a. Penempatan PIC/ <i>admin</i> Lapor Gub yang tidak sesuai <i>job description</i> . PIC/ <i>admin</i> memiliki tupoksi lebih dari 2; b. Keterbatasan PIC/ <i>admin</i> pada Cabang Dinas di wilayah; c. Petugas PIC/ <i>admin</i> yang tidak lagi menangani aduan Lapor Gub, tidak menginformasikan kepada PIC Gubernur.	a. Perlunya penguatan koordinasi lintas sektor antara <i>admin</i> baik tenaga kontrak/ASN dengan mempertegas terkait <i>job description</i> ; b. Gubernur memiliki peran penting dalam memberikan teguran, evaluasi, monitoring pekerjaan yang dilakukan para kepada OPD, tidak hanya responsif menjawab namun juga menyelesaikan aduan tersebut.
5	Kurangnya Koordinasi Lintas Sektor	a. Kurangnya koordinasi antar SKPD Provinsi/Kabupaten/Kota dalam penanganan aduan Lapor Gub; b. Pelapor tidak informatif dalam memberikan pengaduan yang disebabkan informasi pihak ketiga; c. Petugas PIC/ <i>admin</i> tidak tanggap/lupa terhadap aduan yang telah selesai namun dalam sistem masih berstatus <i>progress</i> .	Perlunya penguatan koordinasi lintas sektor antara <i>admin</i> baik tenaga kontrak/ASN dengan mempertegas terkait <i>job description</i>