



Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Mencegah Maladministrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto

Syamsuddin Maldun¹, Muhammad Ridho Suaib^{2,3}, Ade ferry Afrisal³

^{1,2,3}Universitas Bosowa, Indonesia

E-mail: syamsuddin.maldun@universitasbosowa.ac.id, muhammadridha.suaib@universitasbosowa.ac.id, ferry.afrisal@universitasbosowa.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-12-15 Revised: 2025-01-22 Published: 2025-02-09	<p>The SP4N_LAPOR service is a digital complaint integration service created to produce communal public complaint management. The implementation of SP4N_LAPOR in Jeneponto Regency has resulted in changes in the mechanism and implementation of complaint management in Jeneponto Regency. Since its development in 2021, SP4N_LAPOR has technically removed the complaint management unit (UP4) structure. SP4N_LAPOR changes the implementation of public complaint and aspiration management in Jeneponto Regency. In addition, the government has still experienced fluctuations in introducing services since the beginning of the implementation has not yet penetrated using SP4N_LAPOR. The type of research used is phenomenological and qualitative approaches. The data collection method used is triangulation, namely: survey, interview, and document analysis. Data analysis uses data collection, data condensation, data presentation, verification and drawing conclusions. The results of the study show that Jeneponto Regency has implemented good governance through SP4N_LAPOR which is running quite well between the government and the community in Kendal Regency. However, there are obstacles and constraints in the implementation such as socialization that is not massive and does not target the entire community, budget limitations and the lack of responsiveness of several OPD admins, resulting in reports of complaints and aspirations from the community not being fully managed and the results of complaint handling fluctuating and many people do not know about SP4N_LAPOR.</p>
Keywords: <i>Maladministration;</i> <i>Bureaucratic Reform;</i> <i>SP4N_REPORT.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-12-15 Direvisi: 2025-01-22 Dipublikasi: 2025-02-09	<p>Layanan SP4N_LAPOR merupakan layanan integrasi aduan digital diciptakan untuk menghasilkan pengelolaan aduan masyarakat yang komunal. Penerapan SP4N_LAPOR di Kabupaten Jeneponto mengakibatkan adanya perubahan mekanisme dan pelaksana pengelola aduan di Kabupaten Jeneponto. Sejak mengalami pengembangan pada tahun 2021, SP4N_LAPOR secara teknis menghapus tatanan unit pengelola aduan (UP4). SP4N_LAPOR merubah pelaksanaan pengelolaan aduan dan aspirasi masyarakat di wilayah Kabupaten Jeneponto. Selain itu, pemerintah masih sempat mengalami fluktuasi dalam mengenalkan layanan sejak awal penerapan belum merambah menggunakan SP4N_LAPOR. Jenis penelitian yang digunakan yaitu fenomenologis dan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah triangulasi yaitu: survey, interviuw, dan analisis dokumen. Analisis data menggunakan koleksi data, kondensasi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kabupaten Jeneponto telah mengimplementasikan adanya good governance melalui SP4N_LAPOR yang berjalan cukup baik antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Kendal. Namun, terdapat penghambat dan kendala dalam implementasi tersebut seperti sosialisasi yang kurang masif dan menysasar seluruh masyarakat, keterbatasan anggaran dan kurang responsifnya beberapa admin OPD sehingga menyebabkan laporan aduan dan aspirasi masyarakat belum secara menyeluruh terkelola dan hasil penanganan aduan fluktuatif serta banyak masyarakat yang belum mengetahui SP4N_LAPOR.</p>
Kata kunci: <i>Maladministrasi;</i> <i>Reformasi Birokrasi;</i> <i>SP4N_LAPOR.</i>	

I. PENDAHULUAN

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya masyarakat, selain syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Masyarakat *vis a vis* (berhadapan langsung) pemerintah memiliki hak

dan kewajiban demikian halnya pemerintah *vis a vis* rakyat memiliki hal yang sama.

Dalam tata hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal berbagai konsep seperti hukum administrasi negara, hukum tata pemerintahan atau hukum tata negara maupun hukum pelayanan publik. Hukum administrasi

negara (*administrative law*) cabang ilmu hukum yang mempelajari mengenai tindakan-tindakan dalam menyelenggarakan sebuah Negara sehingga sering juga disebut hukum tata usaha negara. Hukum administrasi negara diuji dan dilaksanakan dalam lingkungan peradilan tata usaha negara. Menurut Asshiddiqie (2012) yang merupakan salah satu pakar hukum tata negara di Indonesia, menjeaskan bahwa Hukum Administrasi Negara adalah cabang dari hukum tata negara yang mengatur organisasi, tugas, wewenang, dan fungsi administrasi negara serta hubungannya dengan masyarakat. Sebagai perbandingan definisi Hukum Administrasi Negara dari Hadjon dkk (2005) menurutnya memiliki dualitas yang menarik, yakni sebagai instrumen yuridis, ia memfasilitasi kontrol pemerintah atas kehidupan masyarakat, sementara sebaliknya, memberi kesempatan kepada masyarakat untuk ikut serta dalam mengawasi kebijakan pemerintah.

Selanjutnya yang berkenaan dengan Hukum Tata Pemerintahan menurut Ali (1997:17), terbagi dalam 2 (dua) pengertian yaitu (1) Hukum Tata Pemerintahan Heteronom yaitu semua aturan hukum yang mengatur tentang organisasi pemerintahan negara. Hukum Tata Pemerintahan yang merupakan bagian dari hukum Tata Negara, dan (2) Hukum Tata Pemerintahan Otonom adalah aturan-aturan hukum yang dibuat oleh aparat pemerintah yang sifatnya istimewa, baik aturan yang sifatnya sepihak maupun aturan yang bersifat dua pihak atau hukum yang dibuat oleh aparat pemerintah atau oleh para administrasi negara. Kemudian menurut L. J. Van Apeldoorn dalam Yonawati dkk (2024: 33) istilah "hukum negara" sebagai pengganti istilah "hukum tata negara". Istilah "hukum negara" memiliki makna yang luas dan sempit. Secara luas, "hukum negara" mencakup hukum administrasi. Sedangkan secara sempit, istilah ini merujuk pada individu yang memegang kekuasaan pemerintahan dan batas-batas kekuasaannya.

Sementara hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.

Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance dan Clean Government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah NKRI.

Berkenaan dengan pemahaman regulasi di atas adalah organisasi dan manajemen dimana banyak pakar memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan. Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sementara definisi menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman RI. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 UU No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Berkenaan dengan itu, maka pada hakekatnya SP4N_LAPOR adalah "*no wrong door policy* maknanya kebijakan tidak ada pintu yang salah" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun lembaga pengelola SP4N_LAPOR adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN_RB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR telah ditetapkan sebagai SP4N berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN_RB) Nomor 3 Tahun 2015.

Sistem SP4N_LAPOR adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, tuntas dan terpadu yang digunakan sebagai salah satu wadah untuk

berkomunikasi secara terbuka antara pemerintah pusat maupun daerah dengan rakyatnya. Selanjutnya sebagai saluran untuk investasi daerah untuk memeriksa kemajuan dan administrasi publik sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. LAPOR dikembangkan oleh kantor staf presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. SP4N_LAPOR telah diresmikan menjadi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berdasarkan Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Selanjutnya Permen PAN_RB nomor 3 tahun 2015 diganti dengan Permen PAN_RB nomor 46 tahun 2020. SP4N_LAPOR sudah ada sejak tahun 2013. Dimana layanan ini memiliki tujuan yaitu, penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik, kemudian penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan tujuan terakhir yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N_LAPOR telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga dan 493 pemerintah daerah di Indonesia. Jumlah pelapor per januari 2023 adalah sebanyak 801.725 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.398.891. Dengan sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile.

Sayangnya sampai penerbitan artikel ini belum ada data valid yang diperoleh dari obyek penelitian, sehingga belum diupload. Namun masyarakat atau stakeholder dapat melapor dengan datang langsung ke Desk Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Diskominfo Jeneponto, Jln. Lanto Daeng Pasewang No.8 Bontosunggu, atau melalui fasilitas SP4N_LAPOR yang sudah terdida secara online melalui SMS atau WA di nomor 0853 4053 7200. Juga Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui email PPID Kabupaten Jeneponto yaitu <http://ppid.jenepontokab.go.id>. Melalui email ini diperoleh keterangan bahwa jumlah postingan sebanyak 1.100 poostingan dan sebanyak 1.140 stakeholder mendownload data di PPID Jeneponto. Untuk itu program SP4N_LAPOR diperkuat oleh akses informssi pelaporan secara online melalui web KEJARI Kabupaten Jeneponto yaitu <https://kejari-jeneponto.kejaksaan.co.id>.

II. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian fenomenologi yang dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto. Informan ditentukan secara purposive dengan pertimbangan keterwakilan internal dan eksternal Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto. Data diperoleh dengan teknik observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik kualitatif interaktif antara koleksi data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

2. Informan Penelitian

Informan terdiri atas informan utama dan informan biasa dengan mengacu pada gagasan (Miles, Huberman dan Saldana, 2014). Adapun informan utama penelitian adalah Pejabat struktural Diskominfo dan tokoh masyarakat. Sedangkan informan biasa adalah masyarakat pengguna akses informasi (*stakeholders*).

3. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimental sebagaimana yang dimaksud oleh Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Dalam penelitian ini dilakukan upaya kontrol yang ketat terhadap faktor-faktor luar serta melibatkan subjek perbandingan atau metode ilmiah yang sistematis yang dilakukan untuk membangun hubungan yang melibatkan fenomena sebab akibat.

4. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Terdapat tiga teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dan analisis dokumen berbagai berbentuk data dan informasi. Hal ini mengacu kepada gagasan Creswell (2007) bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi, namun membutuhkan analisis data kualitatif.

5. Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian

Keabsahan data dimaksud untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan kebenaran hasil penelitian, mengungkapkan dan memperjelas data dengan fakta-fakta aktual pada obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2018) bahwa uji kredibilitas data terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan member check.

6. Teknik Analisis Data Penelitian

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis kualitas. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014: 31-34) bahwa analisis data kualitatif terdapat empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: (1) Koleksi data (*Data Collection*), (2) Kondensasi Data (*Data Condensation*), (3) Penyajian Data (*Data Display*), dan (4) Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya pencegahan terhadap tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Kali ini, Hal ini dikemukakan oleh Kusnadi Umar dari kalangan Media (selasa 31 Juli 2021) Ombudsman Sulsel mengumpulkan seluruh Camat, Lurah, dan Kepala Desa se-Kabupaten Jeneponto di aula kantor Bupati Jeneponto. Pengumpulan dilakukan Ombudsman Sulsel sebagai bentuk pencegahan terjadinya tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik, sekaligus mendiseminasikan kepada seluruh Camat, Lurah, dan Kepala Desa terkait kewajiban menerapkan standar pelayanan publik, serta memberikan pemahaman akan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Subhan Djoer, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam sambutannya (Senin, 30 Juli 2021) menekankan kepada seluruh penyelenggara dan pelaksana untuk selalu berupaya memberikan layanan yang prima kepada masyarakat. Dan salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Subhan bahwa "Inysa Allah, mudah-mudahan setelah kegiatan ini, terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik yang

efeknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat,"

Iksan Iskandar, Bupati Jeneponto Senin 30 Juli 2021 yang menerima langsung rombongan Ombudsman menyampaikan apresiasi dan berkomitmen untuk segera membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Jeneponto. Iksan mengatakan bahwa "kami mengingatkan kepada Camat, Lurah, dan Kepala Desa sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat, agar segala tindakan dan perilaku dalam memberikan layanan didasarkan pada standar pelayanan yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan Ombudsman akan terus melakukan pengawasan terkait itu. (diakses, 24 Desember 2024,

<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--cegah-maladministrasi-ombudsman-sulsel-kumpulkan-camat-lurah-dan-kepala-desa-se-kabupaten-jeneponto>).

1. Gambaran Kinerja SP4N LAPOR

a) Prospek SP4N-LAPOR dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas

Hampir 16 tahun UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diberlakukan. Secara garis besar, kehadiran UU Pelayanan Publik menunjukkan komitmen pemerintah dalam meneghadirkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari semangat pembentukan UU Pelayanan Publik yang secara eksplisit dimuat dalam konsideran menimbang, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan pelayanan publiknya.

Tak sebatas menyediakan pelayanan publik dalam bentuk fisik, pemerintah juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta jaminan rasa aman kepada warga negara, baik dalam rangka mengakses pelayanan, maupun menyampaikan komplain/pengaduan dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan hak masyarakat dalam pelayanan publik, yakni mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan.

Pemerintah terus berbenah dalam upaya meneghadirkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah

satunya membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang belum baik, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N_LAPOR). Sejatinnya SP4N_LAPOR dibentuk dengan 3 tujuan mendasar, yakni untuk mewujudkan *Pertama*, penyelenggara yang dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. *Kedua*, penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan *Ketiga*, meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jika dilihat data oleh Kementerian PAN_RB dalam Laporan tahunan SP4N_RB (2024: 5) merilis hasil monitoring dan evaluasi (monev) pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan kementerian dan lembaga tahun 2023. Hasil monev ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tercatat bahwa pada tahun 2023, jumlah laporan pengaduan meningkat sebesar 30% menjadi 176.853 laporan, dengan 60,39% berasal dari kementerian dan lembaga. Persentase tindak lanjut mencapai 85,2% dan ditargetkan meningkat menjadi 90% pada tahun 2024. Pada awal tahun 2024, Kementerian PAN_RB telah mengirimkan surat Menteri PAN_RB kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga tentang Evaluasi LAPOR. Surat tersebut berisi hasil evaluasi komprehensif terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tahun 2023, disertai rekomendasi perbaikan yang perlu segera ditindaklanjuti.

b) Keterbukaan Informasi Publik dan Percepatan Reformasi Birokrasi

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang, baik untuk pengembangan pribadi, maupun lingkungan sosialnya. Itulah sebabnya, memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia. Terlebih lagi, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Pentingnya keterbukaan informasi membuat pemerintah mengeluarkan UU No. 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). UU KIP memberikan jaminan kepastian, khususnya bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi yang ada di badan publik. Sebagaimana ketentuan Pasal 11 ayat (1) huruf a, bahwa Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik dan berkewajiban menyampaikan kebijakan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum. Hal ini menunjukkan tidak ada lagi celah bagi badan publik untuk tidak atau bahkan menghalangi masyarakat untuk mengetahui semua informasi yang tersedia padanya (kecuali informasi yang masuk dalam kategori rahasia atau dikecualikan).

Tak hanya itu, Pasal 2 UU KIP juga memberikan jaminan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Jika dikaitkan dalam konteks pelayanan publik, maka hal ini masuk dalam kategori adanya kepastian layanan dalam hal jangka waktu dan biaya yang menjadi bagian penting dari komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Harapannya, semua instansi penyelenggara pelayanan publik, turut memenuhi amanah UU KIP dengan berpartisipasi secara aktif untuk menyediakan informasi kepada masyarakat, baik mengenai proses pelayanan, proses tindak lanjut, informasi umum yang bersifat serta merta, maupun komponen standar layanan dalam UU Pelayanan Publik. Harapannya dapat tercipta instansi penyelenggara yang benar-benar informatif dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya, sebagai pelayanan masyarakat dan abdi negara yang berkontribusi pada percepatan terwujudnya Reformasi Birokrasi di semua sektor pelayanan publik.

c) Mengukur Kepatuhan Instansi Pusat Terhadap Standar Pelayanan Publik

Melibatkan daerah-daerah dapat mengolaborasi dan juga mencapai kemajuan sesuai dengan harapan masyarakat di Daerah. Terlepas dari Otonomi Daerah yang sudah cukup lama diterapkan,

Instansi Pusat tetap menjadi tampuk kebijakan yang menjadi cerminan serta tolok ukur bagi Pemerintah Daerah dalam membangun dan juga mengambil kebijakan, termasuk dalam pelayanan publik dan pemenuhan standar pelayanan publik.

Ombudsman RI dengan kewenangan yang diamanatkan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain melakukan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, telah melakukan berbagai upaya pengawasan pelayanan publik. Dalam rangka pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melakukan kajian dan survey, salah satunya survey untuk penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik, dilakukan Ombudsman RI untuk melaksanakan tugas yang diamanatkan kepada Ombudsman RI, selain itu juga sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2021-2025, yang mana berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2023, yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.

Di lingkungan Kementerian, dari 561 produk layanan yang telah diteliti, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar atau tidak dipenuhi, seperti ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ketersediaan untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut. Jumlah 73,98% atau 415 produk layanan di level Kementerian menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak berkomitmen kepada pengguna layanan

dengan tidak membuat maklumat layanan di unit penyelenggara layanannya. Selain itu indikator yang juga menjadi perhatian adalah yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 11,23% atau hanya 63 produk layanan.

Untuk penilaian kepatuhan lembaga tahun 2021, penilaian dilakukan terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 4 Lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 25% atau 1 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 50% atau 2 Lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 25% atau 1 Lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Untuk Lembaga yang berada di tingkat pusat, masih terdapat yang berada di zona kuning, bahkan terdapat lembaga yang berada di zona merah, artinya yang masuk zona merah, sama sekali belum memperhatikan standar pelayanan publik.

Hasil penilaian pada 1.241 produk layanan di entitas Lembaga memperlihatkan adanya temuan terkait ketiadaan indikator pelayanan untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus dan indikator informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Sebanyak 69,19% atau 858 produk layanan belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Untuk komponen standar pelayanan informasi pengaduan, sebanyak 73,41% atau 911 produk layanan belum mampu untuk mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tersebut perlu diketahui masyarakat, setidaknya untuk mencermati komitmen Kementerian/Lembaga dalam melaksanakan amanat Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kementerian/Lembaga adalah contoh instansi penyelenggara negara yang berada di pusat dan menjadi wajah Indonesia bagi negara-negara asing yang berkunjung, sehingga kualitas pelayanan publik setidaknya tidak berada di zona

kuning, apalagi zona merah. Dalam hal ini, Kementerian/Lembaga dapat memperbaiki diri dengan melakukan beberapa hal, *pertama*; segera memenuhi standar pelayanan publik; *kedua*; mengumumkan standar pelayanan publik kepada masyarakat baik berupa standing banner, brosur, booklet, pamflet, media elektronik, dan sebagainya; *ketiga*; memberikan informasi dan ketersediaan layanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus; *keempat*; memberikan informasi yang jelas mengenai produk layanan masing-masing Kementerian/Lembaga.

Hal di atas merupakan salah satu tugas dan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI, selain tugas pokok lainnya. Apabila Kepatuhan standar Pelayanan Publik ini dipenuhi instansi Penyelenggara Negara, maka berdampak kepada percepatan penyelesaian laporan masyarakat, karena kepedulian instansi penyelenggara negara. Ombudsman RI dengan berbagai kewenangan akan terus melakukan pengawasan dan juga akan mencermati sikap proaktif yang harus ditunjukkan Instansi Penyelenggara negara sesuai standar layanan publik. Endingnya, Indonesia lebih maju, keberhasilan dan pencapaian pelayanan publik yang prima.

2. Ekspektasi SP4N LAPOR

a) Hak Menguji Standar Pelayanan Publik

Maladministrasi ini sebenarnya telah dilakukan pula oleh ombudsman melalui mekanisme *systemic review*. Akan tetapi untuk tiba pada garis pelayanan prima tentu tidak cukup dengan hanya satu langkah saja. Harus mengoptimalkan peran masyarakat secara simultan yang juga merupakan pengawas pelayanan publik tentu akan semakin dapat mendorong tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai perbandingan, dalam hal pengaduan pelayanan publik misalnya, kendati Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi inisiatif sebagai bentuk pengejawantahan dari tugas investigasi atas prakarsa sendiri (Pasal 7 huruf d UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI), tetap saja jumlah pengaduan melalui peran aktif masyarakat yang mengadukan ke Ombudsman lebih banyak jumlahnya dibandingkan investigasi inisiatif Ombudsman itu sendiri. Menurut data Sistem Informasi Manajemen

penyelesaian Laporan Ombudsman jumlah pengaduan dari masyarakat melalui mekanisme datang langsung tercatat sebanyak 3229, melalui email sejumlah 366, melalui sosial media sejumlah 112, melalui surat sebanyak 1060, melalui saluran telepon sebanyak 567, dan melalui kanal website sebanyak 42, sedangkan melalui mekanisme investigasi inisiatif hanya berjumlah 109. Untuk itu perlu melibatkan masyarakat dalam pencegahan melalui mekanisme pengaduan potensi maladministrasi diharapkan dapat meminimalisir tindakan maladministrasi dan mewujudkan pelayanan publik prima.

Peran masyarakat untuk mencegah potensi maladministrasi sebenarnya telah diakomodasi melalui pelibatan mereka dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (2) UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun untuk mengawal hal tersebut, maka melalui hak menguji ini dapat diketahui pula apakah instansi penyelenggara layanan publik telah melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan menetapkan standar pelayanan atau tidak.

Dengan mengandalkan partisipasi masyarakat melalui hak menguji standar pelayanan dengan melakukan cross check terhadap komponen standar pelayanan di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik, maka diperlukan perubahan terhadap peraturan teknis yang mengatur tentang penyampaian laporan atau pengaduan di Ombudsman. Di antaranya adalah Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Sampai saat ini Ombudsman hanya menyediakan akses bagi masyarakat untuk mengadukan dugaan maladministrasi. Pengaduan tersebut dilakukan saat masyarakat telah menjadi korban maladministrasi saja sebagaimana lebih detail ditegaskan melalui Petunjuk Teknis Tata Laksana Penerimaan dan Verifikasi Laporan Nomor 3 Tahun 2019.

Mengacu pada UU Pelayanan Publik, Pasal 10 huruf g dan h sejatinya masyarakat memiliki hak untuk mengadukan pelaksana dan penyelenggara yang tidak memperbaiki pelayanan. Dengan demikian masyarakat memiliki hak atas jaminan ketersediaan akses untuk menyampaikan

keluhan atau pengaduan kepada Ombudsman sebagai lembaga pengawas apabila terdapat instansi penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan agar dilakukan perbaikan, tanpa perlu menunggu masyarakat menjadi korban terlebih dahulu baru dapat kemudian menyampaikan keluhan atau pengaduannya.

Namun dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman sebagaimana ditegaskan pada Surat Edaran Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Kewenangan Ombudsman RI Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat, menetapkan kriteria Pelapor merupakan korban langsung atau kuasa korban yang mengalami maladministrasi pelayanan publik. Selain itu SE tersebut mengatur bahwa yang dimaksud sebagai kategori waktu peristiwa pengaduan yang dapat diadukan dan dapat ditindaklanjuti Ombudsman adalah pelayanan publik dalam lingkup peristiwa, tindakan atau keputusan yang sedang berlangsung atau belum lewat 2 (dua) tahun dari sejak peristiwa, tindakan atau keputusan itu terjadi.

Jadi batasan antara dugaan maladministrasi dan potensi maladministrasi adalah dugaan maladministrasi ialah pengaduan yang berkaitan saat pelayanan sedang atau telah berlangsung, sedangkan potensi maladministrasi adalah sebelum mengakses pelayanan publik. Jika perubahan ketentuan yang mengatur terkait penerimaan laporan pengaduan di Ombudsman telah dilakukan, pengaduan potensi maladministrasi telah diakomodir secara legal formil, maka ini pun akan sejalan dengan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 yang mengatur tentang pencegahan maladministrasi, khususnya pada tahap deteksi. Pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat terkait potensi maladministrasi di suatu instansi penyelenggara pelayanan publik dapat dijadikan komponen utama sebagai *treatment* terhadap instansi penyelenggara yang berpotensi melakukan perbuatan maladministrasi.

Ombudsman setiap tahunnya melakukan penilaian kepatuhan pada instansi penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan yang diatur dalam UU Pelayanan Publik yang bertujuan

memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan pertimbangan ini maka semakin menguatkan bahwa peran partisipasi masyarakat yang notabene memiliki akses yang lebih mudah untuk menjangkau instansi pelayanan publik di daerah mereka masing-masing akan lebih besar pengaruhnya untuk membawa perubahan pelayanan publik yang lebih baik dan menyokong Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya. Jadi tanpa ada langkah solutif yang benar-benar menyentuh akar masalah secara menyeluruh, masih akan banyak masyarakat yang berpeluang menjadi korban maladministrasi saat mengakses jenis layanan yang sama pada instansi yang sama.

b) Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik

Dalam 2 Tahun terakhir, ada beberapa peristiwa pelayanan publik yang menyeruak pada masyarakat luas di Provinsi Sul-Sel, beberapa diantaranya kita pernah membaca atau mendengar peristiwa seorang ibu yang membawa jenazah anaknya dengan menggunakan angkutan kota (angkot) yang pada akhirnya diantar dengan menggunakan mobil jenazah milik salah satu pemerintah daerah di Provinsi Sul-Sel, peristiwa tersebut kita dengar melalui media massa, elektronik, dan media sosial.

Olehnya, perlu kita cermati bahwa beberapa contoh peristiwa tersebut merupakan bentuk penyampaian keluhan (pengaduan) masyarakat terhadap pelayanan publik yang tidak terkelola dengan baik, mungkin karena masyarakat tidak mengetahui saluran pengaduannya atau memang pemerintah tidak menyediakan saluran pengaduan tersebut. Walaupun permasalahan tersebut telah selesai atau diselesaikan oleh Pemerintah atau bahkan senyap dengan sendirinya, tetapi peristiwa tersebut telah banyak diketahui publik, yang pada akhirnya publik akan memiliki persepsi tersendiri atas peristiwa pelayanan publik yang pernah dikeluhkan masyarakat. Namun, pemerintah sering kali justru melakukan *counter attack* (serangan balik) terhadap masyarakat yang mengadu, padahal jika mengacu pada peraturan perundang-undangan. Namun sesungguhnya pengaduan dalam pelayanan

publik merupakan kata atau tindakan yang bersifat positif bahkan membangun.

Definisi pengaduan terdapat di banyak peraturan, salah satunya terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dalam Pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa 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/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Jika definisi tersebut dijabarkan 3 point yaitu: (1) Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik, (2) Penyampaian keluhan tentang pengabaian kewajiban oleh penyelenggara layanan; (3) Penyampaian keluhan tentang pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.

Untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan secara nasional, Pemerintah Pusat melalui Kementerian PAN_RB, Ombudsman RI, dan Kantor Staf Presiden telah meluncurkan layanan pengaduan yang bernama LAPOR, yang pada Tanggal 07 Februari 2019 telah diluncurkan versi 3.0. Dengan adanya aplikasi LAPOR tersebut, diharapkan Pemerintah Daerah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya dapat segera terhubung dengan LAPOR agar penanganan pengaduan dapat terintegrasi secara nasional.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Maka pemerintah harus melakukan Tata Kelola Pelayanan Publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh *stake holder* pelayanan publik, dari mulai

pimpinan penyelenggara layanan, pelaksanaan layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai penggunaan pelayanan publik.

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu: (1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb; (2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan; (3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan; (4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan; (5) Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Pada Tahun 2010, Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) melalui Direktorat Aperatur Negara telah melakukan kajian dengan judul Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan Publik, diantaranya: (1) Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan; (2) Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas; (3) Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan; (4) Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan; (4) Adanya sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh *Stakeholder*. Beberapa rekomendasi Bappenas tersebut setidaknya memberikan gambaran perbaikan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain dapat diadakan kepada Instansi penyelenggara layanan, keluhan terkait pelayanan publik juga dapat dilaporkan kepada Ombudsman RI sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, yang saat ini telah memiliki perwakilan di seluruh provinsi (34 Perwakilan) di Indonesia. Bahkan selama tiga tahun terakhir (2022 s.d 2024), Ombudsman RI dan seluruh kantor perwakilan telah menerima sekitar 398. Laporan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Untuk itu, kepada masyarakat yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, jika pengaduannya

terkait pelayanan publik tidak diberi tanggapan atau tidak diselesaikan oleh penyelenggara layanan maka dapat segera melapor ke Ombudsman R.I Pusat atau di kantor perwakilan provinsi seluruh Indonesia, untuk Provinsi Sul-Sel yang terletak di Jl. Sultan Alauddin BA No.9, Gunung Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221, w.a. 08112363737, dan email: pengaduan.sulsel@ombudsman.go.id.

c) Menjaga Layanan Publik

Masih ada kesempatan untuk mengoptimalkan pendapatan meski waktunya makin sedikit, namun setidaknya diharapkan mampu menekan angka defisit agar tidak berdampak luas. Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan (Sulsel) Saripuddin Lagu mengatakan PAD Pemkab Jeneponto hingga triwulan I 2024 mencapai Rp 4,7 miliar. Realisasi itu sebesar 14,90 persen dari target Rp 31 miliar sepanjang tahun ini

Besarnya angka defisit disumbangsih oleh melesetnya target penerimaan sementara PAD yang mencapai Rp 159 Milyar yang meliputi penerimaan pajak daerah 148 Milyar, penerimaan retribusi daerah 16 Milyar dan penapatan jasa giro Rp 8,5 Milyar. Pendapatan lain yang cukup signifikan meleset adalah penerimaan pajak daerah bersumber dari Realisasi PAD Pemkab Jeneponto Triwulan I 2024 Rp 4,7 Milyar dari Target Rp 31 Milyar, sampai 13 December 2024. Page 1 / 4.

Dibanding tahun lalu target pendapatan tahun 2018 naik sekitar Rp 189 Milyar namun realisasi pendapatan 2017 hanya Rp2.157.662.190.348,08, atau sebesar Rp 91,73 persen atau defisit sebanyak Rp195 Milyar. Akankah nasib APBD tahun ini sama dengan tahun lalu, inilah yang menjadi tantangan bagi Wakil Bupati Kabupaten Jenepontountuk mewujudkan program-program kerja yang telah dicanangkan sejak awal. Upaya Pemerintah Kabupaten Jeneponto dalam menekan defisit keuangan maka berupaya merealisasikan penerimaan PAD, Dana perimbangan pendapatan yang sah. Pos penerimaan dengan target jumlah besar yaitu pajak hotel sebesar Rp117,9 Milyar, pajak restoran Rp.68,6 Milyar, Pajak Hiburan Rp.29 Milyar, PPJU 188,5 Milyar,

penerimaan BPHTB Rp.380 Milyar, PBB 158,5 Milyar, Retribusi Jasa Umum 57 Milyar, Retribusi Perijinan tertentu Rp.65,2 Milyar, pendapatan BLUD Rp.79 Milyar serta tentunya melobby pusat untuk mendapatkan dana transfer yang lebih besar (setidaknya tidak jauh berbeda dari target semula).

Pada sisi belanja maka pemerintah Kabupaten Jeneponto harus melakukan rasionalisasi terhadap belanja tidak langsung dan belanja langsung. Didalam rencana penyusunan APBD Perubahan yang akan diajukan ke DPRD Kabupaten Jeneponto, Pemkab harus berani menentukan sikap menyusun ulang anggaran berjalan berdasarkan prinsip skala prioritas. Diantaranya pos anggaran yang dapat ditekan menyangkut rapat-rapat, kunjungan kedinasan, pelatihan dan belanja yang tidak langsung memberikan mamfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Meskipun demikian keduanya harus tetap menjaga keseimbangan antara program kinerja prestise dan rutin khususnya pada program menyangkut layanan publik.

Pemerintah Kabupaten Jeneponto harus memastikan agar rasionalisasi skala prioritas anggaran tetap menjaga kuantitas dan kualitas menyangkut pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Jeneponto. Jangan sampai mengganggu pos anggaran untuk penyelenggaraan layanan masyarakat yang ada pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Sekitar 35 OPD dan Kecamatan yang menjadi ujung tombak Pemkab Jenepontol yang langsung bersentuhan dengan masyarakat telah dianggarkan belanja langsung dan tidak langsung. Diantara OPD tersebut menyangkut semua produk layanan di tingkat kelurahan dan kecamatan wajib dijaga harus tetap terselenggara maksimal. Sementara pada tingkat badan dan dinas yang menjadi perhatian terpenting tentunya menyangkut layanan pendidikan, kesehatan, kependudukan, lingkungan dan sarana prasarana. Hal ini dimaksudkan melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI Tahun 1945. Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sebagai pemenuhan hak dan kewajiban setiap

warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Penetapan standar merupakan bentuk pengawasan Ombudsman RI perwakilan Kab. Jenerponto dalam mengawasi pelayanan publik memiliki dua bentuk yaitu pengawasan berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat dan pengawasan inisiatif Ombudsman.
2. Pengukuran pelaksanaan hasil tindak lanjut laporan lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kab. Jenerponto telah menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik.
3. Tindakan koreksi serta bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman RI perwakilan Kab. Jenerponto selain melakukan sosialisasi diberbagai lembaga daerah juga melakukan investigasi untuk mencegah maladministrasi dengan melakukan serangkaian sosialisasi, melakukan rapat dengan pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Mencegah Maladministrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Faried. 1997. *Hukum Tata Pemerintahan dan Proses Legislatif Indonesia*. PT. Raja Grafindo: Jakarta.
- Arifin, Zainal. 2014. *Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Asshiddiqie, Jimly, 2012. *Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Creswell, John W. (2007) *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches*. California: Sage Publication Inc.
- Ditjen Aptika. 2021. *Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas*. Ditjen Aptika.

- Hadjon, Philipus M. dkk. 2005. *Introduction to the Indonesia Administrative Law*. Cetakan Kesembilan, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Haykal, Muhammad, Eko Supeno, and Falih Suaedi. 2020. *6 in 1 Program Implementation to Improve the Quality of Public Services in the Population and Civil Service of Surabaya City*. 421. doi: 10.2991/assehr.k.200323.074.
- Jamaluddin, Yanhar. 2016. *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS) 12(1):55–68.
- Kedeputusan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB. 2022. *Laporan SP4N-LAPOR*
- Kementerian-PAN-RB. 2016. *Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*.
- , 2024. *Laporan Tahunan 2024: Menjawab Harapan, Mewujudkan Perubahan*. Kementerian PAN_RB: Jakarta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Francisco: Jossey Bass.
- Ombudsman Sul-Sel, 2024. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--cegah-maladministrasi-ombudsman-sulsel-kumpulkan-camat-lurah-dan-kepala-desa-se-kabupaten-jeneponto>. Diakses, 24 Desember 2024.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Miles, Matthew B, Huberman, A. Michael dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Permen PAN_RB No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Permen PAN-RB No. 26 Tahun 2020 tentang *Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi*
- Permen PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024*.
- Rasyid, M. Ryaas. 2007. *Memaknai Fungsi Pemerintahan*. Cetakan VI. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman RI*.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Yahya, Achmad Nasrudin. 2021. *Survei Atas SP4N LAPOR: Ketersediaan Infrastruktur Masih Jadi Keluhan*. *Kompas* 1–7.
- Yonawati dkk. 2024. *Hukum Tata Negara*. Penerbit: CV. Literasi Nusantara Abadai.