

**KOMITMEN ASN DALAM MELAKSANAKAN NILAI DASAR (STUDI KASUS  
SATPOL PP DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT DI  
APLIKASI SP4N LAPOR! TAHUN 2021)**

**Oleh : Wahyu Imam Gusnedi**

**Pembimbing: Adlin, S.Sos., M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*In this research, there is a problem phenomenon that was raised in 2021, namely the commitment of ASN in implementing basic values, especially the Pekanbaru City Satpol PP in responding to public complaints in the SP4N LAPOR! application, with the problem being the failure to respond to 12 public reports submitted to the SP4N LAPOR! by Pekanbaru City Satpol PP, from this phenomenon the aim of this research is to find out how committed ASN is to implementing basic values, especially Satpol PP in responding to public complaints in the SP4N-LAPOR application! 2021 and what are the inhibiting factors.*

*This research is descriptive research with a qualitative approach. The types of data are primary data and secondary data, primary data is obtained directly from informants. While secondary data is data that supports or strengthens primary data, secondary data comes from data obtained from the Pekanbaru City Satpol PP using 7 indicators of ASN Moral theory, namely: service oriented, accountable, competent, harmonious, loyal, adaptive and collaborative.*

*The results of this research show that there is still a lack of commitment from the Pekanbaru City Satpol PP in responding to public complaints submitted to SP4N LAPOR!, there is no socialization or technical guidance for agencies in Pekanbaru City, which is further carried out by the Communication and Information Office, so there are still agencies, one of which is the Satpol PP Pekanbaru City, which did not follow up on reports in SP4N-LAPOR!*

*Keywords : Government Commitment, SP4N LAPOR!/, Public Complaints*

## A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik merupakan hal yang paling krusial dalam kehidupan suatu negara. Bagaimana penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan layanan secara prima dan berkualitas kepada penerima layanan, salah satunya adalah melalui pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik. Menurut Syukri dalam (Ombudsman, 2020) bahwa pengaduan masyarakat sangat penting dalam menunjang upaya penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan sekaligus secara konsisten menjaga kualitas pelayanan publik agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pengaduan masyarakat dapat menjadi upaya preventif terjadinya penyimpangan atau maladministrasi pada pelayanan publik.

Pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang hak pengadu, kewajiban penyelenggara, sarana pengaduan, pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, pelaporan, pemantauan, evaluasi, penyelesaian pengaduan, kewajiban serta larangan bagi pengelola, perlindungan pengaduan, penilaian kinerja, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), sampai pada pembinaan dan pengawasan. Tentunya dalam mewujudkan hal tersebut, penyelenggara harus melibatkan pengguna layanan publik secara masif dan komprehensif.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Azwar A., 2014) yang disebut sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan laporan secara berjenjang pada setiap penyelenggara

dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dimana pada kondisi awal sebelum pembentukan SP4N yang terjadi adalah (Nasional, 2018):

- 1) Kelembagaan yang khusus mengelola laporan pelayanan publik belum terbentuk;
- 2) Pengelolaan laporan pelayanan publik masih dilakukan secara manual;
- 3) Pengelolaan laporan pelayanan publik sudah menggunakan teknologi informasi tapi masih menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang sifatnya terbatas;
- 4) Penyelenggara sudah memiliki sistem pengelolaan laporan berbasis internet namun belum terhubung dengan instansi pemerintah secara berjenjang.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Pekanbaru di kontrol oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru (Diskominfotiksan), sebagai operator yang bertugas menyampaikan pengaduan masyarakat di aplikasi SP4N-LAPOR!. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan WaliKota Pekanbaru Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kota Pekanbaru (Surat Keputusan WaliKota Pekanbaru Nomor 34 Tahun 2020).

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru bertugas menyampaikan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi dan website SP4N-LAPOR! Kepada instansi yang menjadi target keluhan masyarakat. Setelah menyampaikan laporan masyarakat

kepada Instansi terkait barulah instansi tersebut yang akan memproses pengaduan masyarakat tadi. Dalam pelaksanaannya di Kota Pekanbaru aplikasi SP4N-LAPOR! terdapat permasalahan yang peneliti temukan, seperti data yang peneliti temukan pada tahun 2021 berikut ini :

**Tabel 1.2** Data Jumlah Laporan Pada Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021

N o	Instansi	Jumlah Laporan	Belum Ditindaklanjuti	Sedang Proses	Selesai
1	Satuan Polisi Pamong Praja	14	12	1	1
2	Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru	13	0	1	12
3	Dinas Sosial Kota Pekanbaru	12	0	0	12

Sumber : Lapor.go.id

Dari tabel tersebut dapat dilihat sepanjang tahun 2021 laporan terbanyak yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! adalah Satuan Polisi Pamong Praja menjadi instansi dengan laporan terbanyak sepanjang tahun 2021 dengan 14 laporan masuk 1 laporan selesai ditanggapi, 12 laporan belum ditindaklanjuti dan 1 laporan dalam proses lanjutan diikuti Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dengan 13 laporan masuk 1 laporan sedang diproses dan 12 laporan selesai diproses dan Dinas Sosial Kota Pekanbaru dengan 12 laporan, yang mana 12 laporan selesai ditanggapi dan 0 laporan sedang di proses.

Berdasarkan hal tersebut juga dapat dilihat bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru menjadi instansi dengan laporan yang tidak di tindak lanjuti tertinggi dengan 12 laporan, melalui hal ini dapat dilihat bagaimana Satpol PP sebagai salah satu instansi pelayan publik tidak menanggapi pengaduan masyarakat Kota Pekanbaru yang masuk di aplikasi SP4N-LAPOR!. Dengan adanya masalah ini, yang menjadi pertanyaan bagaimanakah komitmen Satpol PP Kota Pekanbaru sebagai aparat negara dalam menangani pengaduan masyarakat, sebagai bentuk untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimanakah Komitmen ASN Dalam Melaksanakan Nilai Dasar (Studi Kasus Satpol PP Kota Pekanbaru Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021)?
2. Apa Faktor penghambat Satpol PP Kota Pekanbaru Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021

## C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Komitmen ASN Dalam Melaksanakan Nilai Dasar (Studi Kasus Satpol PP Kota Pekanbaru Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021).
2. Untuk menjelaskan apa saja faktor penghambat Satpol PP Kota Pekanbaru Dalam Menanggapi

Pengaduan Masyarakat Di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021).

#### **D. KERANGKA TEORI**

1. Berorientasi Pelayanan (Paiman Napitupulu, 2012) menjelaskan pelayanan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan, serta melakukan perbaikan tiada henti.
2. Akuntabel Menurut (Mahsun, 2016) akuntabel merupakan melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien, dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
3. Kompeten Menurut (Sutrisno & Zuhri, 2019) kompeten adalah meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. Membantu orang lain belajar, dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
4. Harmonis Harmonis menurut (Kusnu Goesniadhie, 2006) yaitu, menghargai setiap orang apapun latar belakangnya. Suka menolong orang lain, dan membangun lingkungan kerja yang kondusif.
5. Loyal Menurut (Hasibuan, 2011) adalah memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah, menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga

rahasia jabatan dan negara.

6. Adaptif Pendapat (Siswanto dan Sucipto, 2008) mengatakan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, dan bertindak proaktif.
7. Kolaboratif Menurut (Samatupang dan Sridharan, 2008) kolaboratif adalah memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

#### **E. METODE PENELITIAN**

1. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif-kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Abdussamad, 2022) Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat penyanderaan atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Rukajat, 2018)
2. Lokasi Penelitian Lokasi penelitian merupakan sasaran yang sangat membantu dalam menemukan data yang diperlukan,

sehingga lokasi menunjang dalam memberikan informasi yang valid. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

### 3. Jenis Data

#### 1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan. Informasi dari sumber data primer dalam penelitian kualitatif pada umumnya dapat digali dengan lebih mendalam melalui teknik wawancara. (Nugrahani & Hum, 2014) Data ini diperoleh melalui wawancara yang diawali dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan, kemudian dilakukan pencatatan dari jawaban hasil wawancara tersebut. Alasan peneliti mengambil data sekunder adalah karena data yang peneliti dapatkan berupa hasil wawancara.

#### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya: buku, jurnal, dokumen, foto, dan statistic dan data lainnya untuk mendukung penelitian. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer. (Nugrahani & Hum, 2014)

### 4. Sumber Data

#### a. Informan/Informan Penelitian

<b>No</b>	<b>Informan</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	Verdhira Dinanti, S.I.Kom	<b>1</b>
<b>2</b>	Operator Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Aplikasi SP4N-LAPOR! Diskominfotiksan Kota Pekanbaru	Adil Trisema, A.Md	<b>1</b>
<b>3</b>	Kepala Seksi Penyidikan dan Penyelidikan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru	Bismilone Chanko, SE, MM	<b>1</b>
<b>4</b>	Operator SP4N-LAPOR! Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru	Zurfina Dhian H. W, S.H, M.H	<b>1</b>
<b>Total</b>			<b>4</b>

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023*

#### b. Media Massa

Media massa merupakan sarana informasi berupa penyampaian pesan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas, media massa dalam penelitian ini adalah beberapa media massa cetak yaitu surat kabar dan internet

#### c. Dokumen

GJ. Renier, sejarawan terkemuka dari University College London, dalam Fu'adz Al-Gharuty menjelaskan istilah

dokumen dalam tiga pengertian, pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun sumber lisan, kedua dalam arti sempit yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja, ketiga dalam arti spesifik yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, hibah dan sebagainya. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sidiq et al., 2019)

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### 1) Wawancara ‘

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan suatu makna dalam suatu topik tertentu.

##### 2) Dokumentasi

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, agenda dan lain lain. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman. (Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., 2021)

#### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan

sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun jenis data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahap pertama yakni pengumpulan data berupa hasil wawancara, dan dokumentasi di lapangan secara obyektif kemudian tahap kedua yakni reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Selanjutnya tahap ketiga yakni tahap penyajian data yakni sekumpulan informasi tersusun yang memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan usaha memberikan rekomendasi kepada pemerintah Kota Pekanbaru.

## F. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Komitmen ASN Dalam Melaksanakan Nilai Dasar (Studi Kasus Satpol PP Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021)

#### 1) Beorientasi Pelayanan

Satpol PP sudah berkomitmen untuk melayani dan menanggapi setiap pengaduan yang masuk di aplikasi SP4N LAPOR!. Namun ada hal yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat sehingga banyak pengaduan yang tidak ditindak lanjuti pada tahun 2021, penyebab banyaknya pengaduan yang tidak di tindak lanjuti adalah komunikasi yang kurang dari Kasubag Umum Satpol PP Kota Pekanbaru yang tidak menyampaikan lebih lanjut hasil sosialisasi mengenai aplikasi SP4N LAPOR! kepada operator,

yang menyebabkan operator masih bingung dengan penanganan pengaduan di aplikasi SP4N LAPOR!,

2) Akuntabel

Satpol PP Kota Pekanbaru menerapkan akuntabilitas yang bertanggung jawab menangani pengaduan yang masuk di SP4N LAPOR!, namun apa yang terlihat tidak sesuai dengan yang disampaikan, banyak laporan yang tidak ditindak lanjuti dengan berbagai alasan seperti laporan tidak jelas, masyarakat tidak mengirimkan foto dan video, dan juga covid 19, dapat dilihat dari permasalahan ini tidak adanya tanggung jawab serta komitmen yang kuat dari Satpol PP terkait pengaduan di SP4N LAPOR!.

Terkait permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2021 Satpol PP Kota Pekanbaru tidak melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan Perwako No 96 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satpol PP Kota Pekanbaru

3) Kompeten

tidak ada anggaran yang diberikan baik itu kepada Diskominfo sebagai dana untuk pelaksanaan Bimtek maupun kepada Satpol PP Kota Pekanbaru dalam usaha penanganan pengaduan di SP4N-LAPOR!, dengan tidak adanya bimtek terhadap operator yang akan bekerja tentu akan menimbulkan permasalahan salah satunya operator akan

bingung pada saat pelaksanaan pekerjaan, untuk itu diperlukan dan bimtek sebagai saran memunculkan operator yang berkompeten dan sesuai dengan tugasnya.

4) Harmonis

Terkait pelaksanaan penanganan pengaduan di SP4N-LAPOR!, koordinasi yang harmonis antar operator sangat diperlukan untuk penanganan pengaduan yang lebih cepat dan efisien, sehingga diharapkan tidak ada lagi pengaduan yang tidak ditanggapi oleh instansi pemerintah.

Seperti yang diketahui pada tahun 2021 adalah tahun yang sangat sibuk bagi pemerintahan tidak terkecuali diskominfo kota pekanbaru dalam usaha penanganan covid 19. Namun bukan berarti tugas yang sudah diamanahkan sebelumnya ditinggalkan begitu saja, diskominfo sebagai superadmin daerah harus memastikan bahwa seluruh laporan yang sudah masuk sudah ditanggapi oleh instansi yang ada di lingkungan pemerintah kota pekanbaru dengan cara melakukan telfon langsung ke tiap operator, Dengan adanya hal ini menyebabkan hubungan antar admin terasa kurang harmonis, untuk itu pada tahun 2022 mulailah dibentuk grup whatsapp untuk seluruh operator, hal ini dilaksanakan sebagai bentuk perbaikan dari tahun 2021 yang mana, Diskominfo dapat berkoordinasi melalui satu tempat dan tidak perlu lagi

- menelfon satu per satu operator yang ada.
- 5) Loyal  
dapat dilihat bahwasannya Satpol PP kota pekanbaru sangat loyal terhadap pekerjaan yang mereka laksanakan meskipun terdapat beberapa kendala tersendiri dalam pelaksanaannya, namun mereka tetap kompak dalam menjalani tugas. Tidak hanya itu, Satpol PP juga terus belajar dari kesalahan kesalahan yang lalu dan mempernaiki hal tersebut menjadi lebih baik daripada sebelumnya.
  - 6) Adaptif  
Satpol PP sudah beradaptasi dengan zaman yang mana mereka menyesuaikan kondisi dengan kehidupan dunia yang serba digital, hal ini bagus karena pada saat ini perkembangan teknologi sangat cepat, sehingga dalam hal seperti penanganan pengaduan harus dilaksanakan secepat mungkin.
  - 7) Kolaboratif  
Satpol PP hanya bekerja sendiri tanpa ada bergabung dengan pihak instansi manapun, yang kemudian dijelaskan menjadi sumber masalah karena laporan yang tidak terkendali pada saat tahun 2021.  
Jika kita lihat dalam pelaksanaannya bukan tidak mungkin kolaborasi antar instansi pemerintah terjadi di SP4N LAPOR!, karena dalam SP4N LAPOR! instansi dapat melakukan disposisi ke instansi lainnya apabila sebuah laporan tidak relevan dengan instansi yang dilaporkan.
2. Faktor penghambat Satpol PP Kota Pekanbaru Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021
    - 1) Tidak adanya anggaran dalam penanganan pengaduan di SP4N- LAPOR!  
Terkait pelaksanaan SP4N-LAPOR! oleh Satpol PP Kota Pekanbaru selama ini belum ada anggaran khusus yang diberikan baik dari tingkat pusat maupun dari Diskominfotiksan Kota Pekanbaru, seperti yang kitatahu bahwa dengan adanya anggaran akan meningkatkan kinerja suatu instansi karena tidak ada dana pribadi yang terpakai, sementara selama ini pelaksanaan penanganan pengaduan di SP4N- LAPOR! menggunakan anggaran dari Satpol PP sendiri.  
tidak adanya anggaran untuk Satpol PP Kota Pekanbaru cukup mempengaruhi komitmen Satpol PP dalam menanggapi pengaduan di SP4N-LAPOR!, hal ini dikarenakan Satpol PP Kota Pekanbaru masih menggunakan dana pribadi pada saat melaksanakan penyidikan ke lapangan.
    - 2) Tidak adanya SOP untuk operator yang bertugas  
tidak adanya SOP operator dan penetapan operator yang masih kurang jelas dan terkseen mendadak untuk instansi yang ada di Kota Pekanbaru termasuk Satpol PP Kota Pekanbaru, di Satpol PP sendiri pada saat ini operator di pegang oleh ibu Ibu

Zurfina Dhian H. W, S.H, M.H, namun penetapan ibu Dhian sebagai operator terkesan mendadak dan tanpa ada kejelasan

sehingga tidak adanya koordinasi lebih lanjut baik itu dari operator lama maupun dari pimpinan satuan polisi pamong praja Kota Pekanbaru mengenai SP4N-LAPOR!, kepada operator yang menjabat, sehingga terjadi hambatan dalam penanganan pengaduan di tahun 2021

- 3) Kurangnya sosialisasi dari Diskominfotiksan kepada instansi yang ada di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru sosialisasi terkait SP4N-LAPOR! masih belum mendalam, hal ini terjadi karena sosialisasi tidak hanya diadakan khusus untuk SP4N-LAPOR!, tapi bersama dengan hal hal lainnya, sehingga dalam pelaksanaanya SP4N-LAPOR! masih mendapatkan kendala bagi instasni instansi yang ada terutama bagi Satpol PP Kota Pekanbaru yang belum mendapatkan pengarahan dan sosialisasi sejak tahun lalu dan tahun ini.

## **G. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap Komitmen ASN Dalam Melaksanakan Nilai Dasar (Studi Kasus Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2021) maka dapat disimpulkan bahwa, pengukuran komitmen ASN dalam hal ini Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi pengaduan masyarakat di SP4N-LAPOR! ini menggunakan Terori Core Value ASN Berakhlak dengan 7 indikator yaitu

Beorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif dan terdapat beberapa masalah yang ditemukan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di SP4N-LAPOR!, masih kurangnya komunikasi antara Pejabat dengan Staff yang ada di Satpol PP Kota Pekanbaru, tidak di tindak lanjutnya laporan masyarakat dikarenakan tidak adanya sosialisasi ataupun bimtek untuk instansi yang ada di Kota Pekanbaru, kurangnya komunikasi antar instansi sehingga tidak tersampaikannya konfirmasi ulang yang dilakukan oleh Diskominfotiksan, dan juga ditemukan bahwa Satpol PP Kota Pekanbaru tidak melaksanakan kolaborasi dengan instansi lainnya sehingga banyak laporan yang seharusnya bisa ditindak lanjuti, malah tidak bisa di tindak.

Terkait faktor penghambat, terdapat faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal. Dalam hal ini faktor penghambat internal dapat dilihat berupa tidak adanya anggaran yang diarahkan kepada Satpol PP untuk penanganan pengaduan di SP4N-LAPOR!, dan juga keterbatasan SDM, seperti yang kita tahu untuk operator SP4N-LAPOR! di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru itu merangkap juga sebagai admin pengaduan di Satpol PP sehingga terjadi dua tugas dalam satu admin yang mana tentu akan mempengaruhi kinerja sebagai operator. Sementara untuk faktor eksternal yaitu covid 19, tidak adanya SOP yang dibuat untuk operator serta, kurangnya sosialisasi dari Diskominfotiksan kepada instansi yang ada di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru.

## **H. SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yaitu :

- a. Kepada Kepala Satpol PP Kota Pekanbaru k perlu adanya sosialisasi khusus untuk anggota mengenai

penanganan pengaduan di SP4N-LAPOR!, hal ini perlu dilaksanakan

agar setiap anggota jadi lebih paham dan tidak bingung dalam menanggapi pengaduan di SP4N-LAPOR!.

- b. Untuk Kasubag Umum Satpol PP Kota Pekanbaru agar meningkatkan komunikasi dengan staff yang ada dilingkungan Satpol PP Kota Pekanbaru khususnya pada sektor penanganan pengaduan masyarakat di aplikasi SP4N LAPOR! sehingga tidak timbul masalah yang sama untuk kedepannya.
- c. Untuk Kepala Satpol PP Kota Pekanbaru perlu diadakannya anggaran khusus untuk menangani pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!, karena dengan adanya anggaran ini diharapkan pelaksanaan penanganan jadi lebih efektif dan tidak membebani anggota dalam menangani pengaduan masyarakat di SP4N-LAPOR!.
- d. Kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru perlu dibentuknya aturan tegas untuk menindak lanjuti instansi yang tidak menanggapi pengaduan masyarakat di SP4N-LAPOR!, dengan adanya aturan tegas diharapkan tidak ada lagi instasni yang tidak menanggapi pengaduan masyarakat di SP4N-LAPOR!.

## I. DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, E. (2022). *ASN Berakhlak Bangsa Melayani Bangsa*. Deepublish.

Abdussamad, Zuchri, 'Buku Metode Penelitian Kualitatif', 2022, Syakir Media Press, 1-235.

Akbar, Muh. Firyal, dan Mohi, Widya Kurniati. (2018). *Studi Evaluasi*

Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia). Gorontalo: Ideas Publishing, 1-172.

Darmawan Napitupulu, Muhammad Ridwan Lubis, E. R., Surya Hendra Putra, Syifa Saputra, J., & Edi Surya Negara, J. S. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis, 1-140.

Nugrahani, Farida, and M Hum, 'Metode Penelitian Kualitatif', Solo: Cakra Books, 1.1 (2014), 1-320.

Nurdin, I. (2016). *Etika Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.

### Peraturan

Azwar A., A. S. (2014). MENPAN RB RI Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. *Peraturan Indonesia*, 1–16.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaann Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan WaliKota Pekanbaru Nomor 96 Tahun 2016. Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Satpol PP Kota Pekanbaru

SK WaliKota Pekanbaru Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Pekanbaru