

## Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Melalui Website Whistleblowing System (WBS) Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur

Marlytha Gading Vanny Putri <sup>1)</sup>, Sri Roekminiati <sup>2)</sup>, Sri Kamariyah <sup>3)</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: marlythagading6@gmail.com

### ABSTRAK

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 65 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Pasal 1 dijelaskan bahwa pengaduan adalah informasi yang disampaikan oleh *whistleblower* sehubungan dengan adanya pelanggaran. Unit Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disingkat UPP adalah unit yang bertugas untuk mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat atau pihak yang memberikan informasi terkait hal aduan adanya pelanggaran. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah implementasi pelayanan pengaduan masyarakat yang ada di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sudah sesuai dengan peraturan yang mengatur tentang pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan evaluasi dalam upaya menciptakan pemerintah yang lebih responsif ini akan mencerminkan komitmen Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan pelayanan pengaduan yang lebih *on point* dan tepat guna bagi masyarakat. Atas dasar ini, penelitian yang diambil merupakan jenis atau tipe penelitian kualitatif dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Efisiensi pengoperasian program WBS yang dibuat dan dikelola oleh Satpol PP Provinsi Jawa Timur menjadikan daerah tidak lagi membuat aplikasi pengaduan di Satpol PP daerah sendiri-sendiri. Kecukupan kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai seperti jaringan internet dan tingkat pengetahuan masyarakat yang minim serta kapasitas SDM baik dari aparatur pemerintahan maupun masyarakat yang masih kurang memahami penggunaan teknologi menjadi alasan belum dapat memenuhi seluruh aspek dalam pengoperasian WBS Satpol PP Provinsi Jatim. Responsivitas dampak dari penggunaan WBS di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sebagai sarana pengaduan masyarakat telah memperbaiki kualitas pelayanan dengan melakukan *upgrade skill* kepada aparatur yang bekerja termasuk menciptakan kondisi pelayanan pemerintahan yang aman, nyaman, dan tertib. Hal tersebut juga mendapat respon yang baik dari masyarakat guna mengadukan kinerja pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur.

**Kata Kunci:** Evaluasi Pelayanan Pengaduan, *Whistleblowing System*, Satpol PP

### Abstract

*In East Java Governor Regulation number 65 of 2017 concerning Guidelines for Implementing a Complaint Handling System (Whistleblowing System) within the Regional Government of East Java Province. Article 1 explains that a complaint is information submitted by a whistleblower regarding a violation. The Complaint Management Unit, hereinafter abbreviated to UPP, is a unit tasked with managing complaints submitted by the public or parties who provide information regarding complaints of violations. In this research, researchers want to know whether the implementation of public complaint services in the East Java Province Civil Service Police Unit is in accordance with the regulations governing public complaint services. This evaluation in an effort to create a more responsive government will reflect the commitment of the East Java Provincial Civil Service Police Unit in improving complaint services that are more on point and more effective for the community. On this basis, the research taken is a type of qualitative research with research procedures that produce descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. The efficient operation of the WBS program created and managed by the East Java Province Satpol PP means that regions no longer make complaint applications to their own regional Satpol PP. The inadequate condition of facilities and infrastructure such as the internet network and the minimal level of public knowledge as well as human resource capacity from both government officials and the public who still do not understand*

*the use of technology are the reasons for not being able to fulfill all aspects of the operation of the East Java Province Satpol PP WBS. The responsiveness of the impact of using WBS in the East Java Province Civil Service Police Unit as a means of public complaints has improved the quality of service by upgrading the skills of working officers, including creating conditions for safe, comfortable and orderly government services. This also received a good response from the public to complain about the performance of public services within the East Java Province Civil Service Police Unit.*

**Keywords:** *Evaluation of Complaint Services, Whistleblowing System, Satpol PP*

## A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat dan signifikan terlihat pada berbagai bidang, salah satunya dalam bentuk aplikasi yang membantu memperlancar aktivitas manusia. Hal ini mencakup kemampuan memberikan dukungan informasi yang cepat dan akurat. Sejak munculnya internet, pengaksesan informasi jauh lebih cepat dibandingkan dengan cara manual.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sendiri diatur dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 12 Ayat (1), Peraturan Pengelolaan Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat. Pasal 255 ayat (1) mengatur bahwa satuan kepolisian umum dibentuk untuk menegakkan peraturan daerah dan peraturan daerah, memelihara ketertiban umum, ketentraman, dan melindungi masyarakat. Satpol PP pada dasarnya memberikan perlindungan kepada masyarakat, sehingga dapat terjalin rasa tenteram dan ketertiban dalam masyarakat. Secara teknis pedoman Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dapat diterapkan pada tataran implementasi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pelayanan Publik, khususnya Pasal 5 yang menjelaskan tentang misi Satpol PP yaitu langkah-langkah keamanan peraturan daerah, menjamin ketertiban umum, dan ketentraman masyarakat, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat, merupakan tugas yang bersifat global karena berkaitan erat dengan dinamika kehidupan masyarakat sehari-hari.

Ditengah dinamika perubahan sosial dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, evaluasi terhadap pelayanan pengaduan di Satuan

Polisi Provinsi Jawa Timur menjadi relevan dan bermanfaat. Pengaduan menjadi salah satu media untuk menemukan terjadinya pelanggaran Peraturan Daerah (Perda) lebih efektif dan efisien. Masyarakat yang menemukan terjadinya pelanggaran Perda atau Perkada ataupun perbuatan melanggar hukum di sekitar lingkungan tempat tinggalnya bisa langsung menyampaikan pengaduan ke media sosial, maupun website Satuan Polisi Pamong Praja ataupun bisa langsung membuat surat dan dikirim ke Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur.

Pelayanan pengaduan itu sendiri di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur mempunyai payung hukum Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 65 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Sebagaimana diketahui ditetapkannya Peraturan ini dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan penanganan dan tindakan yang tepat, cepat, dan bertanggung jawab atas pengaduan masyarakat dan aparat sipil negara terhadap dugaan adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kasus yang paling banyak diadukan oleh masyarakat kepada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jatim adalah permasalahan bangunan asset atau Bangunan Milik Daerah (BMD) yang sekitar 42 kasus dan Bangunan Liar sekitar 21 kasus.

Sinambela (2014) 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.

Kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai respon suatu sistem politik melalui kekuasaan pemerintah terhadap masalah-masalah masyarakat. Dengan kata lain, kebijakan publik adalah keputusan pemerintah untuk memecahkan masalah publik. Menurut Anderson, mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu.

Adapun Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur juga menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam mengimplementasikan layanan pengaduan masyarakat, serta beberapa SOP yang diawali dengan SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan merupakan wujud tindak lanjut dari pelayanan pengaduan masyarakat setelah melalui beberapa proses dan memang layak untuk ditindak lanjuti.

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 65 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Pasal 1 dijelaskan bahwa Pengaduan adalah informasi yang disampaikan oleh *Whistleblower* sehubungan dengan adanya pelanggaran.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi konstruktif dan solutif bagi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan di Satpol PP Provinsi Jawa Timur serta memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pengelolaan pelayanan publik di tingkat daerah yang dapat diaplikasikan secara luas dalam konteks pemerintahan daerah lainnya.

Dengan pertimbangan latar belakang diatas, maka dari itu peneliti mengambil judul “Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Melalui Website *Whistleblowing System* (WBS) Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur.” Evaluasi dalam upaya menciptakan pemerintah yang lebih responsif ini akan mencerminkan komitmen Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan

pelayanan pengaduan yang lebih on point dan tepat guna bagi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang di teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur?

## B. LANDASAN TEORITIS

### 1. Kebijakan Publik

Hal yang paling mendasar dalam kegiatan administrasi publik memunculkan pelayanan publik karena terbentuk sebagai konsekuensi dari adanya pemerintahan dan negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebagian dari penyelenggaraan negara, menggambarkan hubungan antara negara dan rakyat, karena dari relasi antara negara dan rakyat lahirlah pelayanan publik dan kebijakan publik.

Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah karena kebijakan publik dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan. Kemudian, kebijakan publik sebagai hipotesis adalah kebijakan yang dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat. Hal ini dimaksudkan agar kebijakan publik yang diambil merupakan alternatif yang tepat untuk memecahkan masalah publik yang dihadapi masyarakat.

Pengertian analisis kebijakan publik dari beberapa ahli yakni William N. Dunn (1998) mengemukakan bahwa analisis kebijakan publik adalah suatu disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai macam metodologi penelitian dan argumen untuk menghasilkan informasi yang relevan

untuk memecahkan masalah-masalah kebijakan. Kebijakan dapat dipandang sebagai sistem. Sistem ialah serangkaian bagian-bagian yang saling berhubungan dan bergantung diatur dalam aturan tertentu untuk menghasilkan satu kesatuan.

Menurut Dunn (1994) sistem kebijakan (*policy system*) mencakup hubungan timbal balik dari 3 unsur, yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan publik, dan lingkungan kebijakan. Kebijakan publik dalam kepustakaan internasional disebut sebagai public policy, yaitu suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Menurut pendapat Nugroho R., tentang setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan di depan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi (Nugroho R., 2004:1-7)

## 2. Evaluasi Kebijakan Publik

Pada dasarnya evaluasi merupakan pemeriksaan terhadap pelaksanaan dari sebuah program yang dilaksanakan, yang akan digunakan untuk memprediksi, menghitung, dan memantau pelaksanaan program dimasa yang akan datang agar jauh lebih baik (Dewi, 2022: 139). Dengan demikian, studi evaluasi lebih melihat ke depan daripada kesalahan di masa lalu dan diarahkan untuk meningkatkan peluang keberhasilan program. Dengan demikian, evaluasi kebijakan publik memiliki cakupan yang sangat luas karena merupakan kegiatan yang bersifat fungsional dan mencakup seluruh proses kebijakan publik. Kebijakan publik yang tidak tercapai sesuai dengan tujuan karena mengalami resistensi akan menjadi salah satu pertanyaan mengapa suatu kebijakan perlu dievaluasi, apa penyebabnya dan bagaimana solusi yang harus diambil, serta apakah kebijakan itu harus dihentikan atau tidak.

Menurut William N. Dunn (2003: 608), istilah evaluasi secara umum dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*),

pemberian angka (*rating*), serta penilaian (*assessment*). Evaluasi memiliki arti yang saling berhubungan, masing-masing merujuk pada pelaksanaan beberapa skala nilai terhadap hasil program dan kebijakan. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkaitan dengan produksi informasi mengenai nilai ataupun manfaat dari hasil kebijakan.

William N. Dunn (2003:609) mengemukakan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan publik ada 6 yakni:

### a) Efektivitas

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.

### b) Efisiensi

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

### c) Kecukupan

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

### d) Perataan

Erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan.

e) Responsivitas

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan.

f) Ketepatan

Kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

### 3. Pengaduan Masyarakat

Dalam suatu negara demokrasi pengaduan masyarakat merupakan perwujudan suatu kemerdekaan warga negara dalam melakukan partisipasi dalam kebijakan publik dan merupakan suatu bentuk pengakuan kedaulatan rakyat dari negara.

Semenjak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diberlakukan, maka penyelenggaraan pelayanan publik telah diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, pemerintah telah kemudian menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dalam pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa pengaduan merupakan bentuk keluhan, gagasan maupun sembarang pemikiran suara yang disampaikan oleh masyarakat kepada pengelola pengaduan pelayanan atas pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Pengaduan juga bukan hanya penyampaian

keluhan tetapi juga merupakan pelaporan atas tindak kejahatan atau criminal yang telah dialami oleh pengadu (masyarakat).

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran secara rinci tentang evaluasi pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur. Atas dasar ini, penelitian yang diambil merupakan jenis atau tipe penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian ini memang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami. Terkait dengan metode penelitian, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan descriptive. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam.

### 2. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2017) bahwa fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Fokus penelitian memuat rincian tentang topik-topik atau cakupan yang akan diungkap atau digali dalam penelitian. Fokus penelitian adalah garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Maka dari itu,

digunakan indikator-indikator agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi judul penelitian.

Penelitian ini tentang mengevaluasi mekanisme pengelolaan dan penanganan pengaduan yang saat ini digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Jawa Timur dan mengidentifikasi efektivitas sistem pengaduan yang ada dalam menangani laporan atau keluhan dari masyarakat di Satpol PP Provinsi Jawa Timur serta menganalisis hambatan-hambatan yang sering dihadapi dalam proses pelayanan pengaduan di Satpol PP Provinsi Jawa Timur.

Fokus penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian dan dengan menggunakan teori menurut William N. Dunn tentang 6 kriteria evaluasi kebijakan publik, diantaranya efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, terutama sekali dalam menangkap fenomena atau penelitian yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Jawa Timur beralamatkan di Jl. Jagir Wonokromo Nomor 352, Kelurahan Sidosermo, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60239, Indonesia.

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### 1. Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Whistleblowing System (WBS) Melalui Website WBS Pada Satpol PP di Provinsi Jawa Timur

Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya program WBS yang pada awalnya merupakan program pengaduan yang dikelola oleh bagian umum pada Satpol

PP Provinsi Jawa Timur dan diteruskan langsung kepada Tim Verifikasi Pengaduan. Program ini sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dalam menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan yang datang dari masyarakat.

Kemudian dalam perkembangannya merupakan media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga menarik peneliti untuk melakukan penelitian terkait bentuk evaluasi pelaksanaan WBS yang diuraikan kedalam pembahasan sebagai berikut:

#### a) Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan.

Pelaksanaan program WBS Satpol PP Provinsi Jawa Timur belum dapat berjalan secara efektif. Hal ini dikarenakan masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan layanan aduan secara *online* tersebut. Hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program WBS belum berjalan dengan efektif karena minimnya informasi program yang membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses program WBS.

Efektivitas dapat dipahami sebagai derajat keberhasilan suatu program dalam usahanya untuk mencapai tujuan program dalam usahanya untuk mencapai tujuan program tersebut. Suatu program dapat dikatakan efektif jika suatu tujuan, sasaran program dapat tercapai sesuai batas waktu yang ditargetkan tanpa mempedulikan biaya yang dikeluarkan. Dalam mendukung program pemerintah provinsi Jawa Timur pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat

membuat institusi Satpol PP Provinsi Jawa Timur mendorong para aparatur dalam semua lingkup pemerintahan daerah agar lebih memahami penggunaan program.

Hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WBS kurang berjalan secara kurang efektif karena pengaduan masyarakat tidak langsung ditangani oleh Satpol PP Provinsi Jawa Timur sendiri bukan pemerintah daerah sebagai obyek pengaduan namun melalui Satpol PP provinsi dan diteruskan ke obyek pengaduan tersebut. Hal ini mengakibatkan masih relatif lambannya dalam merespon laporan dari masyarakat sehingga makan waktu hingga 15 hari kerja untuk merespon pengaduan. Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan dapat dilihat bahwa secara keseluruhan penerapan program aplikasi WBS belum berjalan secara efektif. Hal tersebut ditambah dengan minimnya pengetahuan masyarakat yang mengharuskan pemerintah perlu mensosialisasikan secara mendalam kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi WBS.

b) Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara kegiatan dengan hasil yang saling berkaitan satu sama lain. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas usahanya efisiensi dapat dijadikan sebagai parameter kinerja suatu lembaga ataupun organisasi.

Sistem pengaduan masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi melalui program WBS Satpol PP Provinsi Jawa Timur merupakan upaya pemerintah dalam memantau pelayanan terhadap masyarakat. Satpol PP Provinsi Jawa Timur menilai program ini dapat menekan biaya yang ada pada daerah karena setiap daerah hanya menggunakan WBS Satpol PP Provinsi Jawa Timur

sebagai tempat pengaduan masyarakat yang tidak lagi mengharuskan pemerintah daerah membuat program pengaduan sendiri. Hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan peningkatan program pengaduan masyarakat yang tidak lagi mengharuskan mendatangi institusi atau kotak saran namun lebih mudah dalam menyampaikan aspirasinya dalam menerima pelayanan. Hal tersebut lebih mengefisienkan biaya dan waktu dari masyarakat

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait indikator efiseinsi dapat dilihat bahwa hadirnya program WBS sebagai sarana bagi masyarakat dalam menciptakan pengaduan terkait kualitas pelayanan publik di Jawa Timur dapat menekan biaya pelaksanaan bagi pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan pengoprasian sistem WBS yang dikelola oleh Satpol PP Provinsi Jawa Timur menjadikan daerah tidak lagi membuat aplikasi pengaduan sendiri-sendiri. Pemanfaatan program WBS yang juga tidak lagi mengharuskan masyarakat pendatangi institusi obyek pengaduan layanan namun juga mengurangi beban dari masyarakat dalam memanfaatkan program yang menjadikan pelaksanaan program benar-benar berjalan efisien.

c) Kecukupan

Kecukupan berarti mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Pemerintah Jawa Timur menilai pelaksanaan WBS Satpol PP Provinsi Jawa Timur yang dikelola sendiri dan dilaporkan ke pemerintah daerah masih belum dapat dimanfaatkan oleh keseluruhan masyarakat. Hal tersebut karena belum lengkapnya sarana dan prasarana yang menunjang proses berjalannya program baik informasi

terkait program atau pengetahuan masyarakat dalam pengoperasiannya.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait indikator kecukupan dalam pelaksanaan WBS di Jawa Timur belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan program yang terintegrasi dengan penggunaan teknologi masih sulit dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masih ada indikator yang belum terpenuhi sehingga program dapat dikatakan efektif yaitu kepercayaan pelapor bahwa laporannya akan ditindak lanjuti. Kondisi kapasitas SDM baik dari aparatur pemerintahan maupun tingkat pengetahuan masyarakat yang masih kurang memahami penggunaan teknologi menjadi alasan belum tercukupinya pelaksanaan WBS sesuai target. Dengan demikian hal tersebut menjadi bahan evaluasi dari pemerintahan Jawa Timur dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi.

d) Kesamaan atau Pemerataan (*Equity*)

Kesamaan atau pemerataan (*equity*) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang pada akibatnya secara adil didistribusikan. Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan terkait pemerataan dalam evaluasi pengoperasian program WBS dapat dilihat bahwa belum meratanya informasi dan penggunaan program WBS di seluruh daerah menjadikan beberapa wilayah masih kurang informasi dan pengetahuan dalam mengakses beberapa informasi terkait program WBS di lingkungan Satpol PP Pemprov Jawa Timur. Pembangunan sejauh ini hanya berfokus di Ibu Kabupaten/Kota yang menjadi pusat pelayanan pemerintahan daerah. Namun dalam memperkenalkan program

WBS seluruh sektor pemerintahan telah melakukan sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui sebuah wadah yang menjadi tempat mereka mengadukan terkait pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Pemprov Jawa Timur.

e) Tanggapan (*Responsivitas*)

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini menggambarkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dan juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan dapat dilihat bentuk responsivitas pemerintah provinsi Jawa Timur dalam merespon masukan masyarakat melalui WBS dimana pemerintah daerah telah memperbaiki kualitas pelayanan dengan melakukan *upgrade skill* kepada aparatur yang bekerja. Selain itu juga kantor pemerintahan meniru pola pelayanan swasta dengan memberikan kesan respon yang cepat, nyaman, dan aman kepada masyarakat. Sementara yang banyak menjadi keluhan dari masyarakat adalah lamanya penindakan dengan batas waktu untuk menindaklanjuti laporan selama 15 hari.

f) Ketepatan (*Appropriateness*)

Peningkatan pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Pemprov Jawa Timur menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya reformasi birokrasi. Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait indikator ketepatan dapat dilihat bahwa kebijakan atau program pengaduan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik pada lingkungan Satpol PP Pemprov Jatim sudah sangat tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur termasuk meningkatkan disiplin pegawai. Kehadiran WBS mendapat respon yang

baik dari masyarakat dalam ikut terlibat pada kegiatan evaluasi pemerintahan. Melalui aplikasi tersebut masyarakat dapat menekan biaya dan waktu untuk ikut terlibat dalam mengadukan kinerja pemerintahan di wilayahnya masing-masing

## 2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur

Kendala atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur yaitu tingkat pengetahuan masyarakat masih minim dalam mengakses informasi yang disebabkan belum didukung dengan infrastruktur secara merata di seluruh wilayah Jawa Timur dan pengetahuan masyarakat terhadap program *Whistleblowing System* (WBS) sehingga pemanfaatan teknologi informasi tersebut masih minim di seluruh wilayah Jawa Timur.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait evaluasi pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Hasil evaluasi pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa Efektivitas secara keseluruhan pelaksanaan program WBS di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur kurang berjalan efektif. Hal itu disebabkan belum didukung dengan infrastruktur secara merata di seluruh wilayah Jawa Timur dan pengetahuan masyarakat terhadap program WBS sehingga pemanfaatan teknologi informasi tersebut masih minim.
- b) Tingkat efisiensi pengoperasian program WBS yang dibuat dan dikelola oleh Satpol PPProv Jatim menjadikan daerah

tidak lagimembuat aplikasi pengaduan di Satpol PP daerah sendiri-sendiri.

- c) Pemanfaatan program WBS masyarakat hanya menggunakan jaringan internet sehingga juga mengurangi beban dari masyarakat.
- d) Tingkat kecukupan kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai seperti jaringan internet dan tingkat pengetahuan masyarakat yang minim serta kapasitas SDM baik dari aparatur pemerintahan maupun masyarakat yang masih kurang memahami penggunaan teknologi menjadi alasan belum dapat memenuhi seluruh aspek dalam pengoperasian WBS Satpol PP Prov Jatim.
- e) Perataan belum meratanya pembangunan infrastruktur jaringaninternet di beberapa wilayah Jawa Timur serta tingkat pengetahuan masyarakat masih minim dalam mengakses beberapa informasi. Sehingga penggunaan WBS Satpol PP Prov Jatim hanya dapat diakses oleh masyarakat di kawasan perkotaan saja.
- f) Responsivitas dampak dari penggunaan WBS di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sebagai sarana pengaduan masyarakat telah memperbaiki kualitas pelayanan dengan melakukan *upgrade skill* kepada aparatur yang bekerja termasuk menciptakan kondisi pelayanan pemerintahan yang aman,nyaman dan tertib.
- g) Ketepatan kehadiran program WBS mendukung upaya Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut juga mendapat respon yang baik dari masyarakat guna mengadukan kinerja pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur.
- h) Kendala atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur yaitu tingkat pengetahuan

masyarakat masih minim dalam mengakses informasi yang disebabkan belum didukung dengan infrastruktur secara merata di seluruh wilayah Jawa Timur dan pengetahuan masyarakat terhadap program WBS sehingga pemanfaatan teknologi informasi tersebut masih minim di seluruh wilayah Jawa Timur.

## 2. Rekomendasi

Adapun saran yang diajukan penulis dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Pemerintah dalam hal ini khususnya Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur harus lebih mensosialisasikan lagi terkait adanya program aplikasi WBS sehingga apa yang diharapkan dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.
- b) Pemerintah Provinsi Jawa Timur perlu meningkatkan lagi sistem-sistem pelayanan yang responsive, karena untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat masih memerlukan waktu 15 hari sehingga dengan lebih mempercepat penindakan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam menjalankantata kelola serta pelayanan kepada masyarakat

## REFERENSI

- Adisasmita, R. (2008). *Pengembangan Wilayah Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwijosusilo, K., & Erwin I. (2018). *Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Tehnis Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), 27–38.
- Guna, W. I., & Herawaty. (2010). Pengaruh Mekanisme Good Corporate Governance, Independensi Auditor, Kualitas Audit, dan Faktor Lainnya Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Bisnis dan Kuntansi*, 12(1), 196–210.
- Halim, A., & Syam, K. (2012). *Akuntansi Sektor Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lijan, S. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPPAMP YKPN.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nisa, S. (2022). Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (TAN-CEP) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- Novitasari, D. (2021). Strategi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Aplikasi SPAN-LAPOR. *Skripsi*. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Sakmin, Moh Asrul. (2022). Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik Melalui SPAN (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pulau Taliabu. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.

Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

*JIPSI – Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6(1), 133–154.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

