

Nomor : B-680/II.9.3/RI.05.00/12/2023 Jakarta, 12 Desember 2023
Lampiran : 1 (Satu) Dokumen
Hal : Penyampaian Rekomendasi Kebijakan

Yth.

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian
dan Pengembangan Daerah, Kabupaten Trenggalek
Di Tempat

Menindaklanjuti Surat Bupati Kabupaten Trenggalek Nomor 050/2677/406.026/2022 perihal Usulan Riset 2023, dimana salah satu usulan kajian tersebut adalah Kajian Adaptasi Tata Kelola Pemerintahan di Era VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*), maka Deputi Bidang Riset dan Inovasi Daerah telah melaksanakan kajian singkat dengan judul "Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Trenggalek".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan ini kami melampirkan naskah kebijakan dari kajian tersebut di atas yang berfokus di lokus Kabupaten Trenggalek. Kami sangat berharap pihak Kabupaten Trenggalek dapat memanfaatkan hasil kajian tersebut serta mengimplementasikannya. Kami berharap Ibu membalas surat ini untuk memastikan rekomendasi yang kami sampaikan sudah diterima dengan baik.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Direktur, Fasilitasi dan Pemantauan
Riset dan Inovasi Daerah



TT ELEKTRONIK

Dr. Lukman Shalahuddin,

Tembusan:

1. Deputi Bidang Riset dan Inovasi Daerah
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek

Policy Brief

Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Trenggalek

Ditulis oleh : Dedy Rolando Limbong, Asep Saepudin, Dewirina Z, Lukman Shalahuddin
Direktorat Fasilitas dan Pemantauan Riset dan Inovasi Daerah
Deputi Riset dan Inovasi Daerah – BRIN (drid@brin.go.id)

PEMBACA POLICY BRIEF

Kepala Bappelitbang Kabupaten Trenggalek

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kabupaten Trenggalek dalam menjalankan pelayanan publiknya telah menerapkan penggunaan saluran portal pengaduan warga untuk melaporkan berbagai aduan permasalahan, keluhan, atau permintaan berbagai layanan. Data portal pengaduan Kabupaten Trenggalek tahun 2020 menunjukkan efektivitas penggunaan dan dinamika dalam menghadapi era “*VUCA*”, yaitu era yang ditandai oleh *Volatile* (berubah cepat), *Uncertain* (ketidakpastian), *Complex* (kompleks), dan *Ambiguous* (kabur), lingkungan yang bergejolak, tidak pasti, kompleks, dan ambigu. Di era *VUCA* ini Pemerintah Kabupaten Trenggalek sebagaimana pemerintah daerah lainnya, perlu mengembangkan pendekatan yang responsif dan inovatif untuk menjaga efektivitas dan keberlanjutan tata kelolanya, untuk meningkatkan responsifitas pelayanan dalam mengatasi perubahan lingkungan yang dinamis dan kebutuhan masyarakat yang beragam,

Data portal aduan Kabupaten Trenggalek menunjukkan sebesar 92,9 % penyelesaian dari 339 aduan yang masuk. Di tahun 2021 terselesaikan 95,3% dari 365 aduan yang masuk, dan tahun 2022 sebesar 91,8% penyelesaian dari 232 aduan yang masuk. Hal ini dapat diartikan secara kuantitas penyelesaian aduan sudah signifikan, namun tetap memperhatikan bagaimana proses dan hasil kualitas penyelesaian aduan yang dilakukan oleh pihak pengelola aduan dan pihak tujuan aduan tersebut.

Analisa berikut memberikan gambaran tentang sejauh mana portal ini memenuhi harapan masyarakat dan pemerintah yang akhirnya digunakan sebagai landasan untuk memperbaiki pelayanan publik terkait tingkat responsifitas pemerintah di era yang berubah cepat, tidak pasti, kompleks dan ambigu. Selanjutnya direkomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Trenggalek agar: (1) melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas terkait penggunaan portal pengaduan; (2) mendorong pengembangan dan perluasan cakupan infrastruktur teknologi jaringan internet di wilayah pedesaan; (3) melakukan pelatihan kepada pegawai pemerintah yang terlibat dalam menangani pengaduan; (4) menyiapkan sistem, operasi dan prosedur (SOP) yang lebih akurat; dan (5) melakukan sinkronisasi data antara penyelenggara data aduan, wali data dan data nasional.

PENDAHULUAN

Kabupaten Trenggalek merupakan Kabupaten yang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Timur, terdiri atas 14 kecamatan. Berdasarkan data BPS Tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Trenggalek sebanyak 734.888 jiwa, jumlah PNS di Kabupaten Trenggalek sebanyak 6725 orang, 3.215 orang jenis kelamin Laki-laki dan 3.510 perempuan. Pegawai Negeri Sipil ini terbagi sesuai dengan jabatannya, yaitu Fungsional Umum 1.699 orang, Fungsional tertentu 4.434

orang. Dalam menjalankan tata Kelola pemerintahan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, Kabupaten Trenggalek memiliki 51 Organisasi perangkat daerah (OPD) yang terdiri dari 5 Badan, 7 Bagian Sekretariat Daerah, 21 Dinas, 16 Kecamatan, dan 2 lembaga lainnya.

Era *VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, Ambiguous)* memunculkan perubahan yang cepat dan dinamis di berbagai aspek kehidupan, termasuk tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih responsif dan efisien. Di tengah dinamika ini, Pemerintah Daerah Trenggalek harus beradaptasi dan menerapkan inovasi untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Responsifitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek kunci dalam memenuhi harapan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Trenggalek berupaya mengatasi tantangan-tantangan permasalahan *VUCA* karena dapat mempengaruhi tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, pemerintahan modern dihadapkan pada tuntutan untuk terus berinovasi guna menyediakan layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penggunaan portal pengaduan dalam pelayanan publik menjadi langkah strategis yang tidak hanya menjawab tuntutan zaman, tetapi juga merangkul partisipasi aktif masyarakat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik dan responsive serta meningkatkan aksesibilitas pelayanan tanpa harus datang ke kantor pemerintah, transparansi dalam penanganan pengaduan, efisiensi waktu biaya dan tenaga.

Portal pengaduan menerapkan prinsip transparansi, bagaimana masyarakat dapat dengan mudah melihat proses pengaduan mereka, termasuk langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah. Hal ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan jujur, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan mempengaruhi tindakan yang diambil oleh pemerintah. Peningkatan Pelayanan Publik cepat menanggapi keluhan masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi tata kelola. Responsifitas pengaduan memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cepat terhadap permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pengumpulan dan analisis data aduan ini dapat dianalisis untuk mengidentifikasi tren, prioritas, dan masalah yang perlu segera ditangani. Pengawasan masyarakat dapat melihat bagaimana pemerintah menanggapi masalah dan akuntabel, sehingga mengeliminasi praktik-praktik korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Tersedianya portal pengaduan diarahkan ke unit yang tepat untuk menangani masalah, menghindari birokrasi yang berbelit, sehingga terciptalah birokrasi yang efisien.

Dalam proses pengajuan aduan dalam portal pengaduan Trenggalek dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

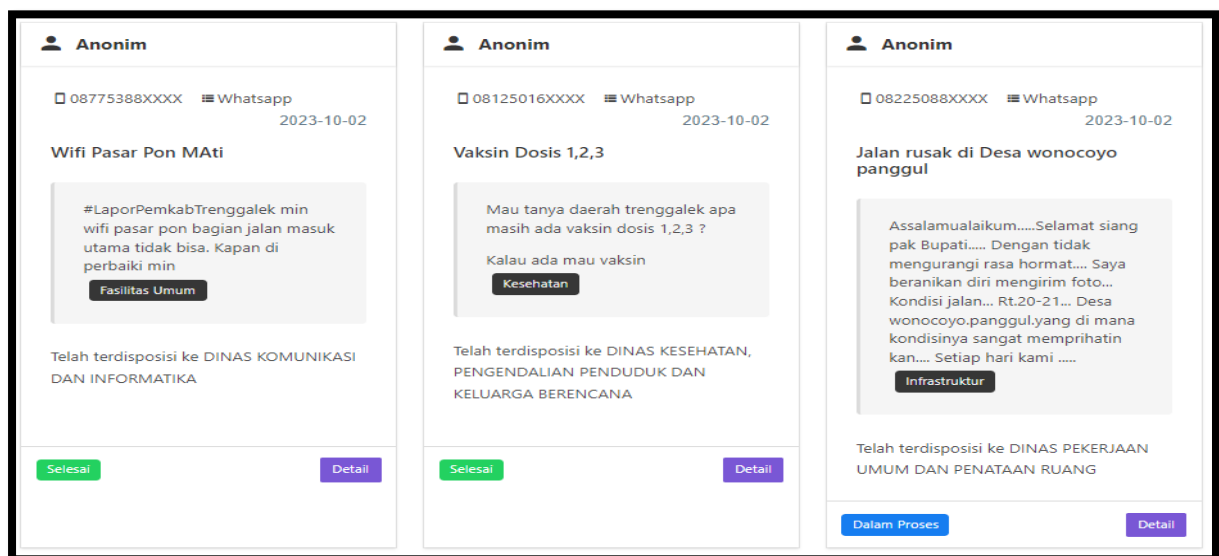
- **Lapor** : Laporkan aduan di kanal pengaduan resmi Pemerintah Kabupaten Trenggalek.
- **Verifikasi** : Laporan harus menyertakan lokasi, waktu, kronologis, data pihak yang terlibat serta data dukung lainnya.
- **Disposisi** : Disposisi laporan kepada instansi yang berwenang.
- **Tindak Lanjut** : Instansi yang berwenang menindaklanjuti laporan aduan.

Masyarakat dalam melaporkan aduannya dapat melalui beberapa kanal pengaduan untuk memberikan akses yang mudah dan memastikan bahwa pemerintah dapat merespon dengan cepat dan efisien terhadap pengaduan tersebut. Selain pengaduan melalui sms dan whatsapp, saat ini juga sudah adanya aplikasi LAPOR!, sebuah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara nasional. Dimana

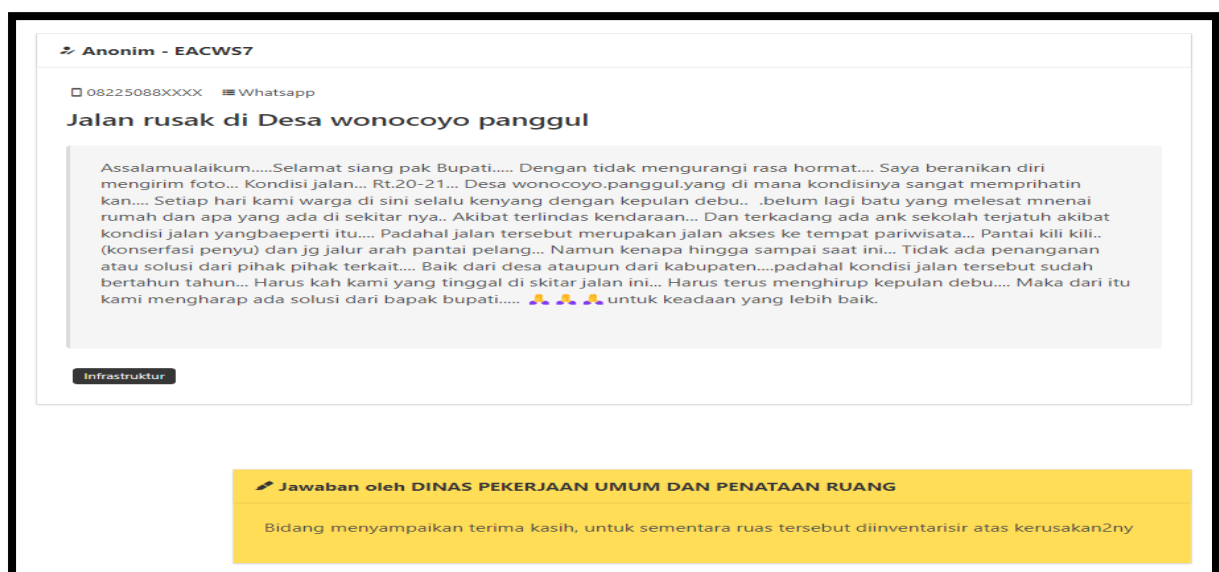
alurnya admin nasional menerima aduan masyarakat melalui aplikasi lapor.go.id, kemudian admin nasional melakukan verifikasi, identifikasi dan disposisi laporan kepada admin kab/kota, laporan didisposisikan oleh admin kab/kota kepada admin instansi. Untuk tampilan pengaduan masyarakat pada portal Trenggalek tertera sebagian nomor pengadu, waktu pengaduan, jenis kanal dan kategori aduan serta *progress* tindaklanjut (Gambar 2 dan 3).



Gambar 1. Kanal pengaduan



Gambar 2. Tampilan depan portal pengaduan Trenggalek



Gambar 3. Tampilan jawaban terhadap aduan yang masuk

METODE PENULISAN

Metode yang dilakukan dalam penulisan *policy brief* ini yaitu menggunakan metode studi literatur dengan analisis deskriptif yang didasarkan pada telaahan studi pustaka dengan menggunakan data sekunder sebagai sumber informasi.

IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

Topik tata kelola pemerintahan ini telah disampaikan dalam proposal urgensi pembentukan BRIDA Pemerintah Kabupaten Trenggalek, dimana salah satu permasalahan utama daerah yang disampaikan adalah belum optimalnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Kemudian juga masalah menjadi usulan kajian yang ditunjukkan ke BRIN salah satunya kajian tentang adaptasi tata kelola pemerintahan di era *VUCA*.

Dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, portal pengaduan adalah alat yang efektif untuk membuka pintu bagi partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas. Portal memainkan peran penting dalam transformasi tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Identifikasi permasalahan dalam penggunaan Portal Pengaduan Trenggalek dalam menghadapi responsifitas pelayanan publik di Era *VUCA* menunjukkan temuan masalah sebagai berikut:

1. **Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat**, dalam menggunakan portal pengaduan. Banyak warga yang tidak mengetahui atau tidak terbiasa dengan cara menggunakan platform tersebut.
2. **Tingkat edukasi teknologi yang rendah**, yaitu ketidakmampuan atau kesulitan teknis dari sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi dan portal pengaduan. Hal ini dapat terkait dengan keterbatasan pengetahuan atau keterampilan teknologi di kalangan tertentu.
3. **Infrastruktur teknologi yang terbatas**, terutama di beberapa wilayah daerah pedesaan. Hal ini dapat menghambat aksesibilitas terhadap portal pengaduan.
4. **Kurangnya sosialisasi dan promosi**, yang dapat mengakibatkan rendahnya pengetahuan masyarakat terkait keberadaan, manfaat, dan cara menggunakan portal.
5. **Kurangnya respon atau tindak lanjut penyelesaian masalah**. Pengaduan yang tidak ditindaklanjuti secara memadai dapat menciptakan ketidakpuasan pengguna terhadap respons masalah yang dilaporkan. Jumlah dan status penyelesaian aduan dari tahun 2020-2023 ditunjukkan pada Tabel 1.

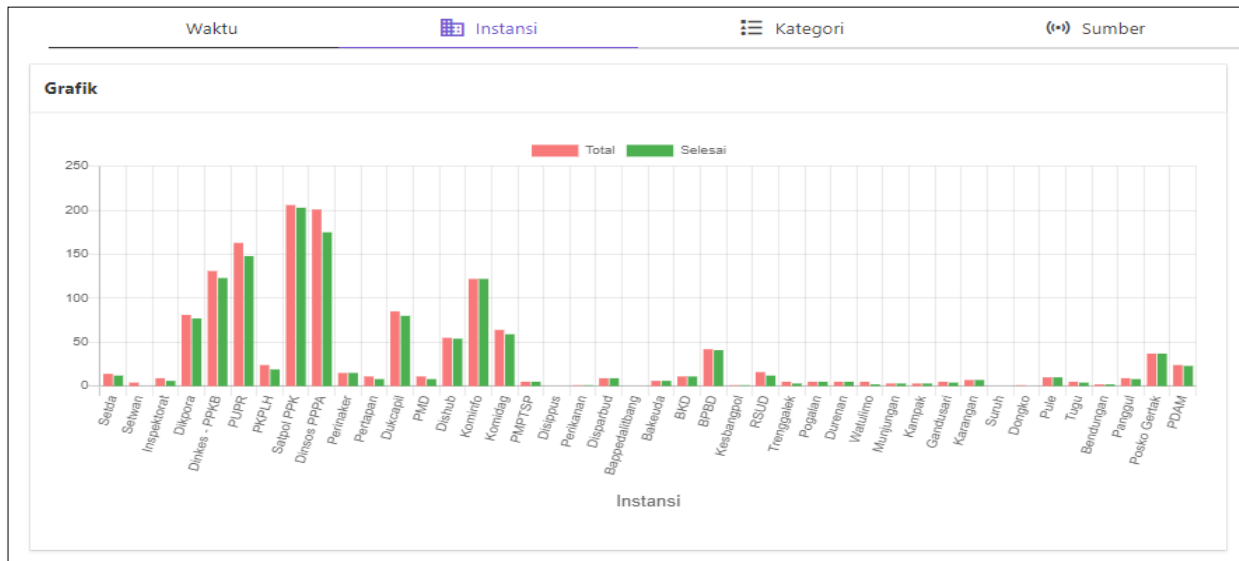
Tabel 1. Komposisi aduan portal pengaduan Trenggalek tahun 2020 – 2023. data per 31 Oktober 2023.

Tahun	Jumlah Aduan	Selesai	Tidak Selesai	Persentase Selesai (%)	Sumber Aduan				
					Tatap Muka	Lapor SP4N	WA	Telegram	web
2020	339	315	24	92,9	1	24	314	-	-
2021	365	348	17	95,3	-	30	330	5	-
2022	232	213	19	91,8	-	66	165	-	1
2023	409	327	82	79,9	-	226	182	1	-

Sumber: Website Pengaduan Kabupaten Trenggalek (<https://pengaduan.trenggalekkab.go.id/#/>)

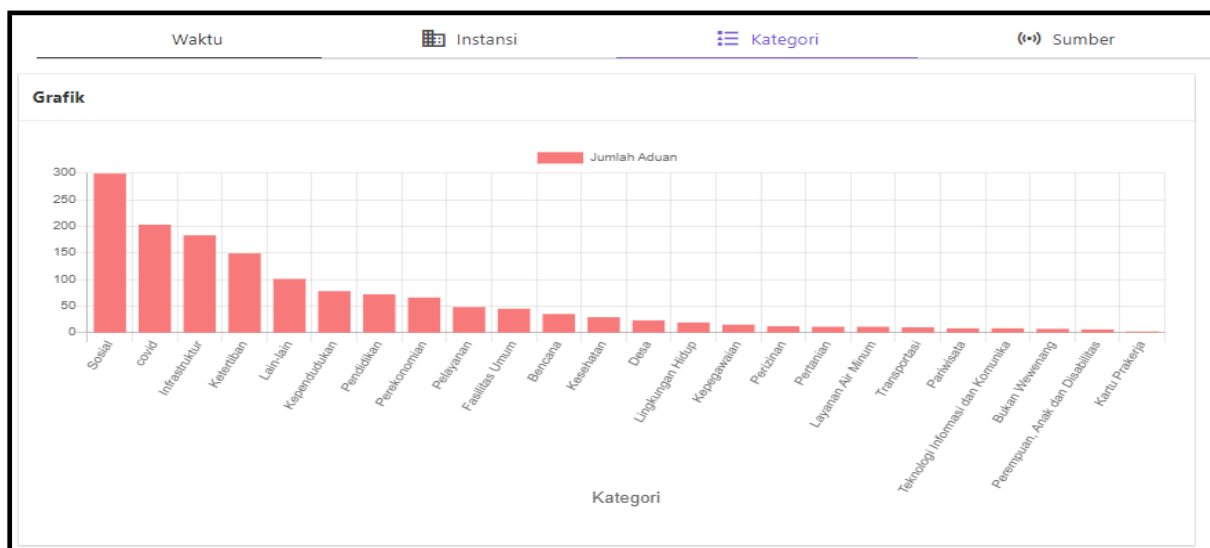
Berdasarkan Tabel 1 terlihat dinamika pengaduan yang diterima pada portal pengaduan kabupaten Trenggalek, dimana pada tahun 2020 diterima 339 aduan, yang terselesaikan 315. Pada tahun 2021 diterima 365 aduan, yang terselesaikan 348 aduan. Pada tahun 2022 aduan yang

diterima menurun menjadi 232, yang terselesaikan 213 aduan. Pada tahun 2023 aduan yang diterima sebanyak 409, yang terselesaikan 327. Ini menunjukkan adanya aduan yang tidak terselesaikan setiap tahunnya.



Gambar 4. Rekapian aduan berdasarkan Instansi tahun 2020 - 2023.

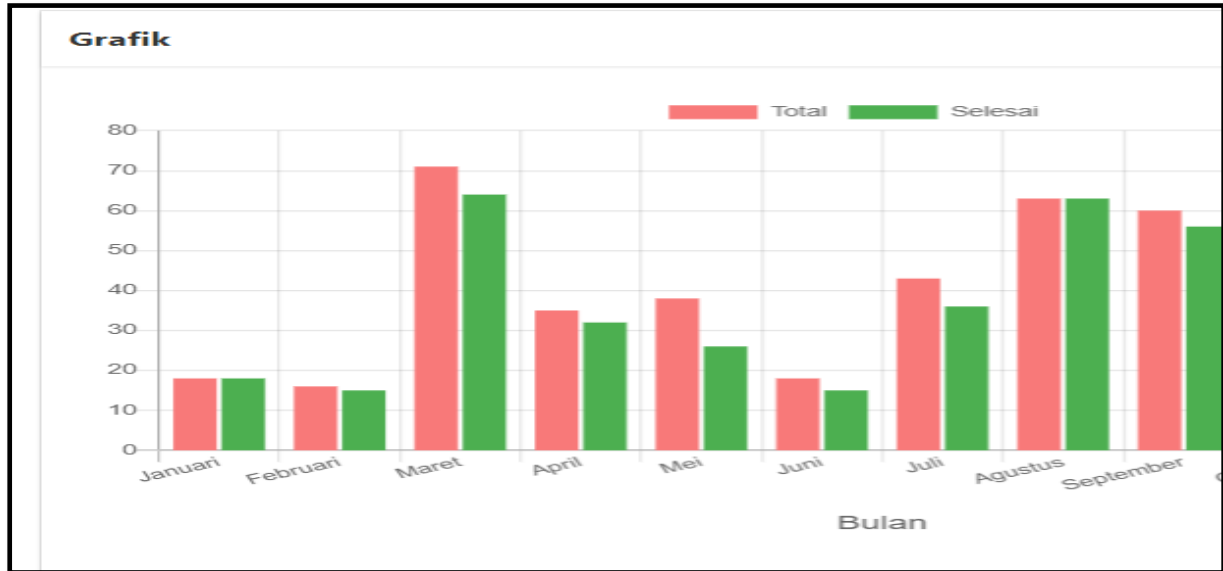
Dari Gambar 4 terlihat bahwa instansi yang paling banyak menerima aduan pada rentang tahun 2020-2023 adalah Satpol PPPK dengan total 206 aduan. Namun jika ditelusuri per tahun maka rinciannya adalah pada tahun 2020 instansi paling banyak yang terima aduan Dinas Kesehatan (64 aduan). Pada tahun 2021 instansi yang paling banyak menerima aduan adalah Dinas Kominfo (64 aduan). Pada tahun 2022 adalah Dinas Sosial PPPA (55 aduan), dan tahun 2023, instansi yang paling banyak menerima aduan adalah Satpol PPPK (145 Aduan).



Gambar 5. Rekapian aduan berdasarkan kategori tahun tahun 2020 - 2023.

Rekapian aduan berdasarkan bidang/ sektor ditunjukkan pada Gambar 5. Dari Gambar tersebut nampak bahwa kategori pengaduan paling banyak yang diterima selama periode tahun 2020 – 2023 adalah pengaduan masalah sosial sebanyak 299 aduan. Dengan rincian data per tahun adalah

sebagai berikut: tahun 2020, aduan yang paling banyak diterima terkait Covid, sebanyak 101 aduan. Tahun 2021 terkait masalah sosial sebanyak 119 aduan. Tahun 2022 terkait masalah sosial, sebanyak 56 aduan dan tahun 2023, terkait masalah infrastruktur, sebanyak 101 aduan. Ini menunjukkan dinamika aduan yang dilaporkan sesuai kondisi yang terjadi di masyarakat. Adapun komposisi aduan menurut status penyelesaian dari bulan ke bulan pada tahun 2023 ditunjukkan pada Gambar 6 dan Tabel 2.



Gambar 6. Rekapitulasi aduan Bulan Januari - Oktober Tahun 2023

Tabel 2. Komposisi aduan portal pengaduan Trenggalek tahun 2023

Bulan	Jumlah Aduan	Terselesaikan	Tidak Terselesaikan	Persentase yang Terselesaikan (%)
Januari	18	18	0	100
Februari	16	15	1	93,7
Maret	71	64	7	90,1
April	35	32	3	91,4
Mei	38	26	12	68,4
Juni	18	15	3	83,3
Juli	43	36	7	83,7
Agustus	63	63	0	100
September	60	56	4	93,3
Total	362	325	37	89,7

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa selama tahun 2023 sampai bulan September, jumlah aduan setiap bulannya mengalami fluktuasi, secara umum rata-rata persentase aduan yang terselesaikan 89,7%. Terdapat juga periode dimana aduan terselesaikan 100%, yaitu pada bulan Januari dan Agustus.

Tabel 3. Perbedaan Jumlah Aduan yang diterima pada Web Portal Pengaduan Trenggalek

Tahun	Web Portal Pengaduan Trenggalek	Statistik Satu Data Kabupaten Trenggalek
2020	341	371
2021	365	385
2022	232	218
2023	409	410

Tabel 4. Perbedaan Jumlah Aduan Laporan SP4N di Portal Pengaduan Trenggalek dengan SP4N Nasional

Tahun	Rekapitulasi Aduan Sumber Laporan SP4N di Portal Pengaduan Trenggalek	Rekapitulasi Aduan Trenggalek pada SP4N Nasional (lapor.go.id)
2020	24	74
2021	30	44
2022	66	109
2023	226	229

Sumber : Portal <https://pengaduan.trenggalekkab.go.id/#/> dan SP4N Nasional (lapor.go.id).

Sementara itu dalam hal sinkronisasi dengan data Nasional, dari Tabel 4 dan Tabel 5 terlihat adanya perbedaan jumlah aduan dan laporan pada data di tingkat daerah maupun data jumlah laporan nasional.

REKOMENDASI KEBIJAKAN

1. Pemerintah Kabupaten Trenggalek agar melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas terkait penggunaan portal pengaduan, menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, papan informasi, acara komunitas, dan diskusi kelompok untuk menyampaikan informasi kepada lapisan masyarakat di Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Kabupaten Trenggalek agar mendorong pengembangan dan perluasan cakupan infrastruktur teknologi jaringan internet di wilayah pedesaan untuk memastikan aksesibilitas yang lebih merata akses nirkabel publik baik di kantor pemerintahan dan non pemerintah.
3. Pemerintah Kabupaten Trenggalek agar melakukan pelatihan kepada pegawai pemerintah yang terlibat dalam menangani pengaduan agar memiliki sumberdaya yang memadai dan terampil untuk merespon masukan aduan masyarakat.
4. Pemerintah Kabupaten Trenggalek agar menyiapkan sistem, operasi dan prosedur (SOP) yang lebih akurat untuk merespon alur pengaduan masyarakat yang cepat, transparan dan akuntabel.
5. Pemerintah Kabupaten Trenggalek agar melakukan sinkronisasi data antara penyelenggara data aduan, wali data dan data nasional.

REFERENSI :

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Proposal urgensi pembentukan Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kabupaten Trenggalek Tahun 2022

BPS . Kabupaten Trenggalek dalam Angka Tahun 2022

<https://pengaduan.trenggalekkab.go.id/#/> , diakses tgl 30 Oktober 2023

<https://www.lapor.go.id/statistik> , diakses tgl 30 Oktober 2023

<https://satudata.trenggalekkab.go.id/opd/51> , diakses tgl 30 Oktober 2023

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/lapor-jadi-aplikasi-umum-semua-kanal-aduan-pemerintah-harus-terintegrasi#:~:text=Adanya%20aplikasi%20LAPOR!,dalam%20proses%20penyelenggaraan%20pelayanan%20publik.>

<https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8153317/pemerintah-kab-nganjuk/sistem-pengelolaan-pelayanan-publik-nasional-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat-sp4n-lapor>