

**EVALUASI KEBIJAKAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Administrasi Publik (S. AP)



FENNY SUNDARI SUKIRNO

2019 / 19042130

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

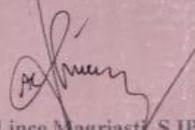
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Nama : Fenny Sundari Sukirno
NIM/TM : 19042130/2019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 28 Agustus 2023

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si.
NIP. 19800112 200604 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

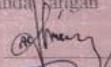
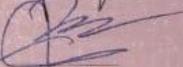
Pada hari Senin, 28 Agustus 2023 Pukul 11.00 s/d 13.00 WIB

**Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik**

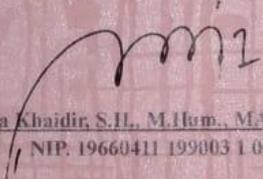
Nama : Fenny Sundari Sukirno
NIM/TM : 19042130/2019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 28 Agustus 2023

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si.	1. 
Anggota	: Prof. Alóri Frinaldi S.H., M. Hum., Ph.D.	2. 
Anggota	: Rizki Syaifil, S.HL., M. Si.	3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP,


Afriva Khaidir, S.HL., M.Hum., MAPA., Ph.D.
NIP. 19660411 199003 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Fenny Sundari Sukirno
NIM : 19042130/2019
Tempat / Tanggal Lahir : Kota Padang / 03 Februari 2001
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik" adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam Skripsi ini, Sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya selaku penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 30 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



Fenny Sundari Sukirno

19042130

ABSTRAK

FENNY SUNDARI SUKIRNO
19042130

**Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi
Sumatera Barat Dalam Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik**

Pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat masih berdasarkan pada Pergub No. 62 Tahun 2016 tentang tata cara pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi sumatera barat. Landasan dasar dalam pembuatan pergub ini mengacu pada Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang pedomaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 ini sudah dicabut dan dinyatakan sudah tidak berlaku lagi. Sehingga diperbaharui menjadi Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Dalam hal ini, Pergub No. 62 Tahun 2016 tidak mengikuti peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan indikator evaluasi dari William N. Dunn dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecakupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pengaturan kebijakan pengaduan pelayanan publik di Bapenda Prov. Sumbar masih mengikuti aturan yang lama yaitu, Pergub No. 62 Tahun 2016. Sedangkan sudah ada perubahan dan pembaharuan terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dijelaskan pada peraturan terbaru Permenpan RB No. 62 tahun 2018 yang merupakan perubahan atas pertauran yang lama yaitu, Permenpan RB No. 24 Tahun 2014. Tetapi, dalam pelaksanaan teknis pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Bapenda Provinsi Sumatera Barat masih mengacu pada aturan yang lama. Bahwa tidak adanya pendelegasian langsung atas Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Oleh karena itu, pemerintah provinsi sumatera barat dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak mengikuti aturan yang lebih tinggi dalam peraturan perundang-undangan.

Kata Kunci : Kebijakan, Pelayanan Publik dan Pemerintah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ”. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Bapak Prof. Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang dan selaku dosen Penguji Penulis dalam membantu penulis dalam mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Lince Magriasti, S. IP., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, membimbing, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Rizki Syafri, S. Hi., M.Si selaku dosen penguji dalam membantu memberikan arahan, kritik dan saran dalam memperbaiki penulisan dalam skripsi.
6. Bapak Ibu dosen dan staf jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

7. Bapak Frans Sanjaya S.STP selaku Kasi Pajak Daerah dan Retribusi Bapenda Sumbar yang telah memberikan izin kepada penulis dalam memberikan informasi dan data yang membantu penyelesaian penelitian ini.
8. Ibu Yessi Atmasari M.H dan Bapak Fabio Syadino S.H selaku Koordinator Bantuan Hukum dan HAM Setda Provinsi Sumatera Barat yang telah memberikan izin kepada penulis dalam membantu memberikan data penunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa untuk mama dan papa yang selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. untuk yang terkasih dr. Flo, dr. Yoga dan dr. Dea yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Terimakasih untuk My life partner Habib Hilham Saputra S.Tr.IP yang membantu penulis dalam memberikan energi-energi positif dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman seperjuangan Dina Rahma Yeni, S. AP dan Anggi Hawarnia, S.AP yang menemani diawal masa perkuliahan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan kata yang kurang berkenaan. Semoga skripsi ini memberikan mamfaat yang positif bagi pembaca.

Padang, 28 Agustus 2023

Penulis

Fenny Sundari Sukirno

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teoritis.....	14
1. Konsep Evaluasi.....	14
2. Evaluasi Kebijakan.....	16
3. Konsep dan Teori Kebijakan.....	23
4. Konsep Pengaduan Pelayanan Publik.....	24
5. Landasan Legalistik (Daerah).....	26
6. Asas Hukum.....	29
B. Penelitian Relevan.....	32
C. Kerangka Konseptual.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Informan Penelitian.....	37
E. Jenis dan Sumber Data.....	39
F. Uji Keabsahan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44

A. Temuan Umum	44
1. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Barat	44
2. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat.....	46
3. Tujuan dan Sasaran OPD Bapenda Provinsi Sumatera Barat.....	47
4. Tugas Pokok dan Fungsi Bapenda Provinsi Sumatera Barat	47
5. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat..	50
B. TEMUAN KHUSUS	50
1. Pengaturan Kebijakan Tentang Pengelolaan Pengaduan Terhadap Pelayanan Publik (Bapenda) Provinsi Sumatera Barat	51
2. Evaluasi Kebijakan Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	71
C. PEMBAHASAN	74
1. Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	74
BAB V	80
PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator dari Evaluasi Kebijakan Publik	19
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 4.1 Struktur Badan Pendapatan Daerah Sumbar Tahun 2023	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memberikan pelayanan kepada publik merupakan salah satu bentuk kewajiban pemerintah dalam menuntaskan hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Hakekat dari pelayanan publik seperti yang dijelaskan Kemenpan RB No. 63 Tahun 2003 bahwa, Hakikat dari sebuah pelayanan publik yaitu, memberikan pelayanan kepada masyarakat luas yang mana merupakan sebuah wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk menjalankan roda pemerintahan tentunya pemerintah harus lebih memprioritaskan kuantitas dan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas dari sebuah pelayanan publik tetap terjaga dengan baik dan adanya peningkatan di setiap penyelenggaraannya yang mana berfokus pada peningkatan sumber daya manusia (SDM) digarisbawahi yaitu aparatur pemerintah.

Pelayanan publik menurut Sarundadjang (2005 : 317) merupakan suatu tindakan atau hubungan timbal balik yang diberikan oleh si penyelenggara pelayanan publik dalam mengkedepankan kepentingan suatu individu maupun kelompok. Penyelenggaraan pelayanan publik juga menjadi penghubung (mediator) antara pemerintah dan masyarakat yang mana menjadi ranah intensif untuk menghubungkan unsur pemerintah dan unsur masyarakat sehingga, hasil pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi dengan baik dan dirasakan oleh masyarakat.

Dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat, pemerintah berupaya untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. Pada upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri. Selain itu, dengan ditingkatkannya kuantitas dan kualitas pelayanan publik maka, *feedback* yang akan diberikan masyarakat kepada pemerintah juga akan lebih dapat tercapai. Ini menekankan kepada *indeks* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri. Memberikan pelayanan kepada publik merupakan suatu momen yang disebut (*moment of thruts*), yang mana ini suatu peluang untuk organisasi dalam menjelaskan kredibilitas dan kapabelitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada unsur lainnya (Tjosvold dalam Wasitiono, 2003 : 42)

Pada tingkat pelaksanaan reformasi birokrasi, perlu diketahui bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan penyelesaian pengaduan dalam bentuk kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat terhadap pemerintah yang mana sudah *platform* tersebut sudah disediakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat juga suatu kegiatan instansi birokrasi pemerintah. Ini juga merupakan sebuah wadah yang menjadi perbaikan terhadap pelayanan publik di masa yang akan datang. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik hingga perlu dilakukan kajian terhadap gagasan dan metodologi penyelenggaraan pelayanan publik (penelitian khusus), serta diskusi yang lebih mendalam dan

berkesinambungan (*continuous*) tentang bagaimana menerapkan proses pelayanan publik.

Dapat dilihat bahwa tidak adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional dan berdasarkan standar operasional yang dapat diterima secara luas, sehingga pelayanan publik tetap bersifat seadanya untuk memenuhi kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari sebagian besar masyarakat masih memiliki tingkat kesadaran yang rendah akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara, sehingga mereka lebih cenderung mengabaikan (bertindak apatis terhadap) hak dan kewajiban tersebut.

Dalam rangka mendorong peningkatan kinerja dan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan, maka berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pedoman yang mendasar dalam perbaikan pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik lebih cepat dan efektif serta semakin memudahkan masyarakat dalam menggunakan haknya. Penguatan keterlibatan masyarakat melalui pelayanan pengaduan dalam urusan publik yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang baik. Diharapkan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik adalah melalui pengaduan. Mekanisme pengaduan juga dilaksanakan berdasarkan pada ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya, pada Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang pengelola pengaduan pelayanan publik, menjelaskan bahwa dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas baik, maka dibentuklah sarana pengaduan pelayanan publik yang berdasarkan undang-undang yang pelaksanaannya dilakukan oleh pejabat, pegawai, maupun petugas yang bekerja di lingkup organisasi penyelenggara yang melakukan pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan ini juga dibuat berdasarkan mekanisme standar pengaduan yang sesuai dengan peraturan dan dasar hukum lainnya. Selanjutnya, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat (pengadu) berhak menyampaikan pengaduan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang bertugas sebagai pemberi layanan apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan fungsi standarisasi pengelola pengaduan pelayanan yang sah (berlaku).

Dengan adanya Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang pengelola pengaduan pelayanan publik ini, maka menginsyaratkan adanya pembentukan Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Untuk mentindak lanjuti Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 maka dari itu, dikeluarkanlah Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang pendomaan penyelenggara pengelola pengaduan pelayanan publik secara nasional. Menjelaskan bahwa, untuk membangun sistem pengelola pengaduan pelayanan publik secara nasional yang terintegrasi dengan SP4N sehingga penyelenggaraanya juga mampu mengelola penyampaian informasi pengaduan yang dilakukan secara manual atau elektronik sederhana, efektif dan efisien.

Selanjutnya, seiring berkembangnya zaman hingga saat ini maka, banyak hal yang harus diperbaiki atau diperbaharui oleh pemerintah terkait pelaksanaan penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik secara nasional (SP4N) ini. Untuk itu, Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga mengeluarkan peraturan baru terkait SP4N ini. Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN LAPOR) adalah aplikasi yang dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan keluhan mereka terkait dengan pelayanan publik. Aplikasi SPAN LAPOR memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan mereka dengan mudah dan cepat melalui media digital seperti, *smartphone* atau komputer. Masyarakat dapat mengirimkan laporan mereka dengan mengisi *form* yang tersedia di aplikasi, memasukkan informasi tentang keluhan, serta melampirkan bukti-bukti yang relevan.

Setelah laporan diterima, Aplikasi SPAN LAPOR akan mengirimkan notifikasi kepada pihak yang berwenang untuk menangani keluhan tersebut, dan masyarakat dapat memantau status laporan mereka melalui aplikasi. Dengan adanya aplikasi SPAN LAPOR, diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam melaporkan keluhan mereka dan memastikan bahwa setiap laporan diterima dan ditindaklanjuti dengan baik, sehingga pelayanan publik dapat meningkat dan masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Sebagai bagian dari sistem pengaduan pelayanan publik nasional, Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 juga mengatur tentang cara-cara pengaduan, tata cara penanganan keluhan, dan mekanisme penyelesaian masalah dalam pelayanan. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang masuk diterima dan

ditindaklanjuti dengan baik, dan masyarakat memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Selanjutnya, Untuk metindak Lanjuti Permenpan RB 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat juga mengeluarkan Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Barat sebagai bentuk pendelegasian langsung dari Permenpan RB No. 24 Tahun 2014. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memperbaiki tata kelola pemerintahan, peraturan ini menjadi penting sebagai panduan bagi pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam menangani pengaduan masyarakat. Peraturan ini juga bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengendalian pemerintah, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Setahun setelah dikeluarkannya Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Pemprov Sumbar juga mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Nomor 065-763-2017 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Dalam hal ini Mengatakan bahwa, Pada penyelenggaraan pengelola pengaduan pelayanan publik yang terkoordinir maka diperlukan pembentukan tim

administrator SP4N LAPOR! di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang bertujuan untuk mengkoordinasi terkait pelaksanaan tugas pengelola pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi sumatera barat.

Pergub Sumbar 62/2016 hingga saat ini dijadikan acuan atau landasan dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 merupakan pendelegasian dari Permenpan RB No. 24 Tahun 2014. Ini merupakan permasalahan yang konkrit karena, pemerintah pusat juga telah melakukan perbaikan atau pembaharuan yang mengikuti perkembangan zaman dengan dikeluarkannya Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 ini adalah pendelegasian dari Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 yang mana sudah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 sudah jelas aturan tertinggi dari Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016. Dengan penjelasan terkait, bahwa seharusnya Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 ini harus disesuaikan dengan aturan yang lebih tinggi darinya. Sementara tata cara pengelolaan pengaduan di Provinsi Sumatera Barat masih berdasarkan Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Dapat dinilai bahwa ini tidak memenuhi ketentuan yang sudah diinginkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi darinya.

Penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya pada Bapenda Provinsi Sumatera Barat masih

mengacu pada Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 tentang tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 26 Juli 2023 oleh Kasi Bidang Pajak Daerah Bapenda Provinsi Sumatera Barat, Bapak Frans Sanjaya S.STP Mengatakan bahwa :

“Dalam tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Bapenda Provinsi Sumatera Barat hingga saat ini pada pelaksanaannya masih berlandaskan pada Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016. Ini masih menjadi acuan bagi Bapenda dalam melaksanakan pengaduan pelayanan publik.”

Seperti yang kita ketahui bahwa, Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 masih mengacu pada Permenpan RB No. 24 Tahun 2014. Padahal Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 sudah dicabut dan digantikan oleh Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Dengan adanya perubahan aturan terbaru maka, adanya perubahan terkait tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Maka dari itu, secara normatif bahwa peraturan menteri lebih tinggi daripada peraturan daerah atau peraturan kepala daerah. Seperti yang diketahui bahwa peraturan menteri merupakan peraturan pelaksana. Sedangkan pada peraturan daerah mengatur hal-hal yang bersifat teknis. Perubahan ini dilakukan dikarenakan Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 sudah tidak sesuai dengan kondisi perkembangan zaman pada saat ini sehingga perlu dilakukan perubahan. Sehingga pemerintah pusat mengeluarkan Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 sebagai bentuk pendelegasian dari perubahan Permenpan RB No. 24 Tahun 2014. Hingga saat ini peraturan teknis yang mengatur tentang tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yaitu Pergub

Sumbar No. 62 Tahun 2016 masih dijadikan acuan oleh Bapenda Provinsi Sumatera Barat dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 secara tidak langsung sudah tidak berlaku lagi sehingga perlu dilakukan pencabutan dan pembaharuan terkait pelaksanaan teknis di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya di Bapenda Provinsi Sumatera Barat. Hal ini juga dipertegas pada penjelasan peraturan daerah pada UU No. 23 Tahun 2014 yang mana menjelaskan bahwa peraturan daerah yang ditetapkan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan. Maka dari itu dengan adanya permasalahan di atas, ini tentu jelas tidak sesuai dengan aturan yang tertulis dari tata cara pengelola pengaduan pelayanan publik nasional. Penulis tertarik membahas lebih lanjut terkait kendala apa yang yang menyebabkan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tidak mengikuti aturan lebih tinggi dari Peraturan yang ada. Untuk itu Penulis tertarik untuk mengangkat topik pembahasan dan melakukan penelitian. Terkait *“Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Pergub Nomor 62 Tahun 2016 (Studi Bapenda Sumbar)”*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yaitu, tidak adanya pembaharuan kebijakan tentang tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

setelah dikeluarkannya aturan yang lebih tinggi yaitu Permenpan RB No. 62 Tahun 2018.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikais masalah di atas, untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, maka permasalahan dapat dibatasi pada Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumater Barat Dalam Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Pergub Nomor 62 Tahun 2016 (Studi Bapenda Sumbar).

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaturan kebijakan tentang pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Provinsi Sumatera Barat khususnya di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)?
2. Bagaimanakah evaluasi kebijakan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini diantaranya:

1. untuk mendeskripsikan dan mengetahui Bagaimana evaluasi kebijakan tentang tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

2. untuk mengetahui bagaimana hasil dari evaluasi kebijakan pemerintah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kalangan mahasiswa pada umumnya dan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik pada khususnya sebagai bahan referensi bagi yang tertarik dalam bidang Kebijakan Publik, Sistem Hukum Indonesia dan Hukum Administrasi Negara.

2. Bagi Instansi/ Pemerintah

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menjadi acuan bagi instansi / pemerintah sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam evaluasi kebijakan pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam pengelola pengaduan pelayanan publik berdasarkan Pergub No. 62 Tahun 2016 lebih baik lagi untuk masa yang akan datang.