

# Evaluasi Proses Governance Network pada Jejaring Aktor Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Level Makro = Evaluation of Governance Network Processes in the Actor Network of the National Public Service Complaint Management System (SP4N) at the Macro Level

Bella Soraya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546259&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

SP4N menggunakan LAPOR! kini dikelola oleh Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, Kementerian Dalam Negeri, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang pada PermenPANRB Nomor 46 Tahun 2020 disebut sebagai penyelenggara SP4N di level makro (nasional). Peraturan tersebut ditindaklanjuti dengan hadirnya Nota Kesepahaman, Perjanjian Kerja Sama, dan Rencana Aksi Bersama untuk menstimulasi sinergi kolaborasi dan pencapaian target sesuai dengan road map. Namun, selama perjalannya ditemukan berbagai permasalahan dan isu yang menjadi tantangan bagi para aktor. Hal ini perlu diatasi melalui peningkatan koordinasi dan interaksi dalam jejaring aktor SP4N di level makro sehingga diperlukan peninjauan terhadap keberhasilan atau kegagalan dari sisi proses jaringan tata kelolanya. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi proses governance network pada jejaring aktor penyelenggaraan SP4N di level makro. Penelitian ini menggunakan tiga kriteria penilaian proses governance network oleh Klijn & Koppenjan (2016), yakni kriteria content, kriteria process, dan kriteria network guna menilai keberhasilan atau kegagalan proses governance network. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist dengan teknik pengumpulan data kualitatif melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses governance network pada jejaring aktor penyelenggaraan SP4N di level makro selama ini telah cukup berhasil pada kriteria content, tetapi belum berhasil pada kriteria process dan kriteria network. Dengan demikian, proses governance network pada jejaring aktor penyelenggaraan SP4N di level makro masih membutuhkan berbagai upaya perbaikan, baik untuk penyelesaian isu yang menjadi permasalahan pada penyelenggaraan SP4N maupun untuk pengoptimalan keseluruhan proses governance network pada jejaring aktor penyelenggaraan SP4N di level makro ke depannya.

.....SP4N using LAPOR! is now managed by the Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, Kementerian Dalam Negeri, and Kementerian Komunikasi dan Informatika, which in Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 46 of 2020 is referred to as the SP4N organizer at the macro (national) level. The regulation was followed up by a Memorandum of Understanding, Cooperation Agreement, and Joint Action Plan to stimulate collaboration synergy and achieve targets per the road map. However, various problems and issues became challenges for the actors during the journey. These need to be addressed through increased coordination and interaction within the SP4N actor-network at the macro level, which requires a review of the success or failure of the governance network processes. Thus, this study aims to evaluate the governance network processes in the actor-network of the SP4N at the macro level. This research uses three criteria for assessing the governance network processes by Klijn & Koppenjan (2016), namely content criteria, process criteria, and network criteria to assess the success or failure of the governance network processes. This research uses a post-positivist approach with qualitative data collection techniques through in-depth interviews. The results showed that

the governance network processes in the actor-network of the SP4N at the macro level have been quite successful in the content criteria but have yet to succeed in the process and network criteria. Thus, the governance network processes in the actor-network of the SP4N at the macro level still require various improvement efforts, both for resolving issues that become problems in the implementation of SP4N and for optimizing the overall governance network processes in the actor-network of the SP4N at the macro level in the future.