



Implementasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang ada di Indonesia)

Rachmadini Eka Berliana *

I Putu Dharmanu Yudharta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: berlianadinii66@gmail.com

Abstract

In the current digital era, the government carries out an Electronic-Based Government System by launching various new electronic-based service innovations in the form of websites and applications that are accessed online. With this, the government launched a complaint channel called SP4N-LAPOR! which is a single application, has been integrated nationally, and functions to manage public service complaints with the main objective of improving the quality of public services. This research uses a literature review method that aims to analyze and conclude data findings from various relevant literature sources. 5 articles were selected based on predetermined criteria with topics on the implementation of SP4N-LAPOR! which were then analyzed and concluded with important findings. The important findings include the application of the complaint channel, obstacles, and solutions to the application that are still considered not optimal in several research loci.

Keywords: Electronic-Based Government System (SPBE); Public Service Quality; SP4N-LAPOR! Launch.

Abstrak

Di era digital saat ini pemerintah mengusung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan meluncurkan berbagai inovasi pelayanan baru berbasis elektronik berupa website maupun aplikasi yang diakses secara online. Dengan ini pemerintah meluncurkan kanal pengaduan dengan nama SP4N-LAPOR! yang merupakan aplikasi tunggal, sudah terintegrasi nasional, dan berfungsi untuk mengelola pengaduan pelayanan publik dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka yang bertujuan untuk menganalisis serta menyimpulkan data temuan dari beragam sumber literatur yang relevan. 5 artikel dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dengan topik mengenai implementasi SP4N-LAPOR! yang kemudian dianalisis dan disimpulkan temuan pentingnya. Temuan penting tersebut memuat penerapan kanal pengaduan, hambatan, serta solusi penerapan aplikasi yang dinilai masih belum maksimal di beberapa lokus penelitian.

Kata Kunci: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Kualitas Pelayanan Publik; Peluncuran SP4N-LAPOR!.

I. Pendahuluan

Memasuki era digital teknologi komunikasi dan informasi menjadi bagian yang melekat pada kehidupan manusia. Dimana era ini memunculkan suatu konsep perkembangan lanjutan dari era revolusi industri yang mengusung konsep *industry 4.0* kemudian beralih menjadi konsep *society 5.0* (Duriat et al., 2022). Dalam artian segala proses dilakukan oleh sistem otomatis di dalam proses aktivasi yang tidak luput dari pesatnya perkembangan teknologi internet, akibatnya teknologi bukan hanya mampu menghubungkan manusia di seluruh dunia melainkan juga menjadi suatu basis proses transaksi antara pemerintah dan juga masyarakat secara online (Heri et al., 2021). Bagi Indonesia ini adalah gerbang untuk mencapai optimalisasi penerapan *E-government* sebab, konsep *society 5.0* memiliki relevansi dalam pemanfaatan teknologi yang ditujukan untuk kemaslahatan warga negara atau

dalam hal ini adalah penerima pelayanan publik (Sugiono, 2021). Pemerintah mengusung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information and Communication Technology*) guna melayani penggunaanya yang meliputi instansi pusat, pemerintah daerah, PNS/ASN, masyarakat, individu, pebisnis, serta pihak lain yang menggunakannya (Solusi, 2022).

Penerapan SPBE atau *E-government* ini tentunya bertujuan agar pelayanan yang diberikan pemerintah bisa dijangkau dengan mudah, menciptakan efektivitas serta efisiensi pelayanan, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ada (Peraturan Presiden, 2013). Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik atau *E-government* digalakkan guna mengatasi berbagai permasalahan yang belum bisa terselesaikan oleh metode pelayanan sebelumnya yang hanya bertumpu pada pemberian pelayanan secara langsung/*offline* serta minim partisipasi masyarakat di dalamnya. Di dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan yang berjudul “Peranan *E-government* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)” disebutkan bahwa *E-government* berperan penting dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik sebab *E-government* bertujuan untuk menciptakan suatu jaringan informasi dan transaksi yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan yang terjadi pada aspek pemerintahan, menciptakan suatu jaringan informasi, serta menciptakan transaksi dalam pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat tanpa batasan biaya dan waktu.

Permasalahan tersebut tidak jauh dari pembahasan mengenai kegagalan pemerintah yang disebabkan oleh manajemen pemerintahan dan pembangunan yang menimbulkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*), sentralistik, *top-down*, *self-oriented*, monopolistik, tidak efektif dan tidak efisien, represif, dan kurang peka terhadap aspirasi masyarakat dimana hal inilah yang memicu banyaknya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme atau yang lebih kita kenal sebagai KKN (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Selaras dengan pandangan bahwa *E-government* mampu mencegah kegagalan-kegagalan pada sektor pelayanan publik, pemerintah dengan sigap mengeluarkan berbagai inovasi berupa peluncuran website dan juga aplikasi yang dirancang untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik seperti e-SAMSAT, e-billing, info BMKG, Mobile JKN, dan masih banyak lagi. Namun yang perlu disorot adalah mampukah para pemberi layanan menggunakan inovasi tersebut secara maksimal atau malah sebaliknya. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik baik secara *offline* maupun *online* sama-sama memerlukan pengawasan dalam pengerjaannya. Akhirnya pemerintah menanggapi keresahan ini dengan menciptakan sebuah aplikasi pengaduan *online* yang dinamakan dengan SP4N-LAPOR!. Aplikasi ini merupakan aplikasi tunggal terintegrasi nasional yang berfungsi mengelola pengaduan pelayanan publik dan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik (Wulandari, 2023).

Pengaduan online diperlukan agar penyelenggara pelayanan publik dapat terus melakukan suatu perbaikan dan penyempurnaan dalam setiap proses pemberian layanan (Hariyanto et al., 2020). SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) mulai dirancang pembuatannya pada tahun 2011, kemudian dikembangkan lagi oleh Kantor Staf Presiden dengan tujuan besar yakni menggaet partisipasi sekaligus meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam konteks pengawasan pelayanan publik. Beriringan dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik, penamaan SP4N-LAPOR! diganti hanya menjadi LAPOR! saja. Dan pada akhirnya aplikasi LAPOR! versi 3.0 diluncurkan setahun setelahnya yakni pada tahun 2019 (Wulandari, 2023). Aplikasi ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden serta Ombudsman Republik Indonesia, lebih spesifik lagi saat ini LAPOR! telah terintegrasi dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di Indonesia (Anggraini & Irawan, 2022).

Penelitian mengenai implementasi SP4N-LAPOR! telah banyak dilakukan, salah satunya Nito dan Teguh (2024) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *good governance* melalui pengelolaan aduan dan aspirasi publik SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* melalui wadah pengaduan SP4N-LAPOR berjalan cukup baik, namun masih terdapat kendala dalam jangkauan sosialisasi, minim anggaran, dan kurangnya responsifitas tim pengelola dalam menangani laporan. Maka rekomendasi yang diberikan berupa

peningkatan koordinasi antar pelaksana serta, peningkatan responsifitas, serta memperluas komunikasi kepada masyarakat. Penelitian selanjutnya oleh Pracoyo, Asropi, dan Ridwan (2023) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara dalam perwujudan konsep “*No Wrong Door Policy*”. Metode penelitian yang digunakan yakni wawancara semi terstruktur dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pada lembaga belum optimal dikarenakan *overload* laporan yang masuk melalui media sosial. Maka rekomendasi yang diberikan berupa dukungan regulasi, alokasi anggaran, komitmen pimpinan, dukungan sumber daya manusia, serta koordinasi dalam pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut tentu terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Persamaannya terletak pada fokus penelitian yang menganalisis terkait implementasi SP4N-LAPOR sebagai kanal pengaduan serta aspirasi masyarakat. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, peneliti menggunakan metode tinjauan pustaka dengan melakukan kajian terhadap berbagai penelitian sebelumnya yang relevan. Penelitian ini memiliki kebaruan yang ditunjukkan dengan melihat dampak implementasi dari perspektif kualitas pelayanan publik dengan lokus penelitian pada beberapa instansi atau lembaga pemerintah yang ada di Indonesia.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka atau studi kepustakaan yang menggunakan berbagai sumber literatur terkait sebagai data penelitian. Literatur yang digunakan diutamakan berasal dari publikasi jurnal ilmiah yang sudah terjamin keaslian dan juga keruntunan relevansi pembahasannya. Metode ini menganalisa beragam informasi konseptual beserta data-data jenis kualitatif maupun kuantitatif baik itu berasal dari jurnal nasional maupun internasional (Christiana, 2020) guna memperoleh sebuah kesimpulan dan menghasilkan gagasan baru yang akan dituangkan ke dalam hasil penelitian. Sumber literatur yang akan digunakan harus diseleksi secara selektif dengan mengacu pada 2 prinsip pemilihan sumber bacaan, yang pertama adalah prinsip kemutakhiran (*recency*) dan yang kedua adalah prinsip relevansi (*relevance*) (Mahanum, 2021). Kajian dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni artikel terfokus pada topik mengenai “Implementasi SP4N-LAPOR!” dan juga “Kualitas Pelayanan Publik” dengan lokus instansi pemerintah yang ada di Indonesia. Artikel boleh tertulis dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris, diterbitkan dalam rentang waktu 5 tahun terakhir (2019-2024) agar pembahasan di dalamnya masih bisa di aplikasikan pada penelitian saat ini.

Untuk memastikan relevansi topik pembahasan suatu artikel itu valid maka artikel harus diambil dari jurnal yang memiliki akses terbuka guna meyakinkan peneliti bahwasannya jurnal tersebut bisa diakses dalam jangkauan luas, artikel harus memiliki International Standard Serial Number (ISSN) sebagai tanda bahwa artikel tersebut memenuhi indikator keandalan dan kualitas berbobot, artikel disertai dengan pemberian data yang menguatkan pembahasan di dalamnya, serta bahasa yang digunakan harus jelas dan baku. Selain memanfaatkan artikel, peneliti juga mengambil data dari website resmi milik pemerintah maupun perseorangan asalkan sudah terdaftar pada website Kominfo. Oleh karena itu pada penelitian kali ini, 5 artikel diambil dari beragam sumber jurnal terpercaya yang sudah memenuhi semua kriteria pemilihan artikel yang telah disebutkan di atas. Artikel tersebut akan dianalisis satu persatu guna mendapatkan poin penting terkait topik implementasi SP4N-LAPOR! dan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik. Adapun 4 indikator yang dipakai untuk menganalisis implementasi menurut George Edward III yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian seperti ini tidak hanya membantu mengkuliti topik secara rinci tetapi juga mengidentifikasi apakah ada kondisi yang memerlukan suatu perbaikan atau pembaharuan. Sehingga diharapkan hasil tinjauan pustaka ini mampu memberikan ketepatan terkait topik yang diangkat serta memberikan gambaran penelitian kepada peneliti di masa depan yang akan menggunakan metode serta topik penelitian yang sama.

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian pertama yang berjudul “Penerapan SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung” ditulis oleh I Gede Bayu Abi Pratama, Ida Ayu Putu Sri Widnyani, dan Nyoman Diah Utari Dewi. Artikel ini membahas implementasi Sistem Layanan dan Manajemen Keluhan Publik Nasional (SP4N Lapor!) Di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas SP4N Lapor! dalam meningkatkan kualitas layanan publik di wilayah tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi SP4N Lapor! di Kabupaten Dukcapil Badung telah efektif, dibuktikan dengan sistem yang memenuhi kriteria ‘Lima Tepat’ meliputi kebijakan yang tepat, implementasi yang tepat, target yang tepat, lingkungan yang tepat, dan proses yang tepat. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dan hambatan termasuk masalah teknis, kapasitas dan kompetensi petugas yang terbatas, serta infrastruktur teknologi yang tidak memadai.

Untuk meningkatkan efektivitas SP4N Lapor! Di Kabupaten Dukcapil Badung, penelitian ini merekomendasikan beberapa solusi, diantaranya:

1. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan dan lokakarya.
2. Memperkuat infrastruktur teknologi, termasuk konektivitas internet dan keandalan perangkat keras
3. Melakukan evaluasi rutin dan peningkatan pada integrasi sistem dengan aplikasi internal.
4. Meningkatkan sosialisasi dan aksesibilitas masyarakat ke sistem.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N Lapor! di Dukcapil Kabupaten Badung memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi membutuhkan upaya berkelanjutan untuk mengatasi tantangan dan hambatan yang ditemukan disana (Bayu et al., 2024).

Penelitian kedua ditulis oleh Serly Wulandari dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi” penelitian ini dilatarbelakangi oleh 2 hal, yang pertama persentase kepuasan atas layanan pengaduan yang hanya 75,7% dimana 24,3% masih memiliki keluhan terhadap aplikasi LAPOR! yang kedua kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) karena ketidaktepatan penempatan ASN/PNS yang ditunjuk sebagai pengelola bukan orang yang ahli di bidang IT sehingga tindak lanjut atas pelaporan yang diterima terkesan lamban atau bahkan tidak diproses sama sekali. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode penelitian wawancara, observasi, dan studi dokumen untuk mengetahui lebih lanjut apakah aplikasi LAPOR! mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada Instansi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hasilnya adalah peningkatan pelayanan pada instansi ini belum optimal diukur dari beberapa dimensi yakni:

- A. Dimensi *Efficiency* yang mengharuskan aplikasi mudah diakses, memang benar bahwa tata cara pengunduhan aplikasi sudah dicantumkan pada website resmi Kementerian PAN-RB, pada www.lapor.go.id, pada Twitter @lapor1708, serta aplikasi ini sudah dapat di unduh pada play store maupun app store. Namun kelemahan terletak pada media akses melalui SMS yang tidak menunjukkan kemudahan seperti pada media akses lainnya.
- B. Dimensi *Fullfilment*, padahal ketepatan janji pelayanan sudah dicantumkan pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 tahun 2018 tetapi realisasi pelaksanaan di lapangan tidak sesuai dengan aturan tersebut.
- C. Dimensi *System Availability* dimana fungsi teknis aplikasi selalu dipantau secara berkala oleh Kementerian PAN-RB namun masih ada instansi yang belum terhubung dengan SPAN-LAPOR!
- D. Dimensi *Privacy* terlaksana dengan baik karena SP4N-LAPOR! memiliki fitur khusus untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan pelapor.

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian di atas bahwasannya aplikasi SP4N-LAPOR! hanya memiliki kekurangan pada satu media akses yang sebenarnya bisa dialihkan penggunaannya pada media akses lain yang lebih mumpuni namun penyebab terkuat mengapa kualitas pelayanan publik masih belum bisa

meningkat ialah dari sumber daya manusianya sendiri (pegawai) yang tidak kompeten dalam bersinergi dengan pemerintah dalam mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Wulandari, 2023)

Penelitian ketiga berjudul “Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam” yang ditulis oleh Rizki Akbar, Bismar Arianto, dan Yudhanto Satyagraha Adiputra. Penelitian ini berfokus pada implementasi sistem pengaduan publik SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) di Kota Batam. Studi ini menyoroti perlunya layanan pemerintah untuk beradaptasi dengan perilaku masyarakat modern dan meningkatkan kualitas layanan publik melalui inovasi seperti SP4N – LAPOR!. Terlepas dari potensi keterlibatan publik yang tinggi, jumlah keluhan yang diajukan di Batam tetap di bawah ekspektasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menganalisis implementasi berdasarkan teori George Edward III, yang mencakup empat indikator utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sehingga dihasilkan beberapa uraian yang meliputi:

- A. Komunikasi, ada peninjauan untuk peningkatan penjangkauan karena banyak warga tidak menyadari sistem dari SP4N – LAPOR! karena upaya sosialisasi yang tidak memadai.
- B. Sumber daya, Diskominfo memiliki sumber daya manusia dan fasilitas yang sudah memadai tetapi kebutuhan akan peralatan komputer memerlukan pembaharuan.
- C. Disposisi, komitmen dari pejabat pemerintah daerah sudah bagus dilihat dari penanganan keluhan yang efisien, dan waktu responsnya juga cepat.
- D. Struktur birokrasi, implementasi aplikasi sudah mengikuti Prosedur Operasi Standar (SOP) yang ditetapkan dan sudah ada koordinasi yang efektif antar departemen walaupun masih ada tantangan dalam strategi komunikasi.

Secara keseluruhan sistem SP4N – LAPOR! telah diterapkan dengan baik dalam hal sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi namun perbaikan diperlukan dalam komunikasi dan penjangkauan untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengaduan (Akbar et al., 2023)

Penelitian ke empat oleh Muhamad Rizal Yulianto dengan judul “Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten” Artikel tersebut membahas efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam mengelola pengaduan publik di Kantor Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Penelitian ini menyoroti beberapa dimensi efektivitas termasuk di dalamnya ada waktu respons, akurasi, dan standar prosedural. Beberapa hasil penelitian oleh Muhammad Rizal:

- A. Waktu respons dan akurasi, kantor relatif cepat dalam menanggapi keluhan contohnya koordinasi dengan instansi terkait tindakan tindak lanjut atas pelaporan sudah dilakukan dengan tepat waktu. Namun permasalahannya terletak pada kurangnya sumber daya manusia (pengelola) sehingga beberapa laporan masuk tidak bisa segera diproses.
- B. Standar prosedural, Kantor Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sudah menetapkan prosedur operasi standar (SOP) untuk mengelola keluhan yang telah disetujui oleh pemerintah setempat. Namun, implementasi prosedur ini menghadapi beberapa tantangan diantaranya sumber daya manusia yang tidak memadai, kurangnya infrastruktur, penundaan penerimaan laporan yang sering melewati batas waktu, minimnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! utamanya pada daerah pedesaan.

Selain itu penelitian ini juga memberikan saran upaya peningkatan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi aplikasi SP4N-LAPOR! kepada Kantor Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, diantaranya: Menambah jumlah staf yang mengelola aplikasi, melakukan kampanye sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran

publik tentang aplikasi utamanya di daerah pedesaan, merencanakan fasilitas tambahan untuk mengelola keluhan publik dengan lebih baik seperti pembangunan ruangan khusus untuk operasional. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! belum efektif dalam menampung pengaduan masyarakat karena masih menghadapi berbagai tantangan internal dan eksternal yang memerlukan upaya perbaikan untuk meningkatkan fungsionalitas dan keterlibatan publiknya (Yulianto, 2022)

Penelitian ke lima berjudul “Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Badung)” yang ditulis oleh I Made Utama Jaya Wiguna dan A.A.N. Eddy Supriyadinata Gorda. Penelitian ini berfokus pada sejauh mana aplikasi SP4N-LAPOR! bekerja pada daerah tersebut dan bagaimana tim LAPOR menjalankan tugasnya. Peneliti menggunakan beberapa variabel pengukuran yakni pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian sebagai berikut:

- A. Pemahaman program, Tim LAPOR Kabupaten Badung memahami tugas dan fungsi pokok mereka sesuai yang dicantumkan pada Surat Keputusan Bupati, sosialisasi mengenai program ini sejak Tahun 2017 namun tetap saja jangkauan sosialisasi belum bisa meluas dan masih banyak masyarakat yang tidak tahu adanya kanal pengaduan LAPOR, komunikasi dan komitmen sudah terlaksana dengan baik hal ini dibuktikan dengan pembentukan *group* Tim LAPOR agar proses komunikasi atas pengelolaan pengaduan lebih cepat diatasi.
- B. Tepat sasaran, Tim pengelola LAPOR memiliki target penyelesaian pengaduan sesuai dengan SOP yang berlaku namun terdapat kendala yakni terbatasnya anggaran yang dimiliki oleh mereka.
- C. Tepat waktu, penyelesaian laporan memakan waktu 1 hari dimana hal ini sudah sesuai dengan SOP mereka.
- D. Tercapainya tujuan, LAPOR menjadi kanal perbaikan yang sangat membantu Pemerintah Kabupaten Badung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- E. Perubahan nyata, ditinjau dari transparansi penyelesaian yang dilakukan oleh Tim pengelola LAPOR, aplikasi tersebut merupakan aplikasi satu pintu sehingga masyarakat dapat melihat sekaligus memantau sendiri pengaduan mereka sudah sampai tahap apa.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR! pada Pemerintah Kabupaten Badung sudah baik namun yang perlu dilakukan tindak lanjut adalah sosialisasi mengenai program pengaduan sebab semakin banyak masyarakat yang mengetahui kanal tersebut sehingga upaya perbaikan pada pemerintahan semakin mudah di deteksi sebab melibatkan masyarakat di dalamnya (Wiguna & Gorda, 2021)

Mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penetapan standar pelayanan sebagai tolak ukur serta pedoman pelaksanaan pelayanan merupakan cara paling mudah untuk mengetahui kualitas pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Sehingga disebutkan bahwa penerima layanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan sebuah aduan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui Kanal pengaduan LAPOR! yang dibentuk oleh pemerintah untuk merealisasikan kebijakan ‘*no wrong door policy*’. Program ini dengan jelas menjamin hak semua pengguna layanan untuk melakukan pengaduan jenis apapun yang nantinya akan diproses oleh lembaga pelayanan publik yang memiliki kewenangan di dalamnya. Pengaduan yang dikirim oleh masyarakat atau yang disebut dengan pihak pengadu akan masuk ke dalam sistem yang bekerja secara otomatis untuk memproses aduan secara runtun hingga diberikannya jalan penyelesaian atau sebuah jawaban oleh Tim pengelola LAPOR! terkait. Tujuan dibentuknya LAPOR! antara lain:

- 1. Memberikan wadah khusus pengaduan bagi masyarakat dengan akses yang lebih luas.
- 2. Penyelenggara atau pengelola kanal pengaduan dapat memproses pengaduan lebih cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik melalui sistem.

3. Penyediaan kanal pengaduan menjadikan kualitas pelayanan publik meningkat sebab selalu ada semangat untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perlu di ingat bahwasannya LAPOR! tidak hanya menerima aduan tetapi juga menerima aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat. Sehingga apabila masyarakat menerima tindakan maladministrasi dari suatu lembaga/instansi publik contohnya diskriminasi, penundaan berlarut, tindakan sewenang-wenang, penyimpangan prosedur, tidak transparan, pengabaian kewajiban hukum, kelalaian, serta tindakan tidak professional maka hal itu bisa dilaporkan pada kanal pengaduan LAPOR! Aspirasi berarti kita menyampaikan sebuah saran atau masukan yang sifatnya membangun, dan juga permintaan informasi apabila kita ingin mendapatkan informasi lebih lanjut terkait pelayanan publik dari pengelola pengaduan pelayanan publik. Penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! diharapkan menjadi jembatan komunikasi bagi pihak penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan perkembangan pelayanan yang lebih baik, selaras dengan perkembangan zaman, serta memunculkan inovasi baru dengan melibatkan partisipasi masyarakat guna mendukung program pemerintah di era digital saat ini. Baik aplikasi maupun tim pengelolanya harus sama-sama melakukan perkembangan dan penyesuaian agar penerapan aplikasi LAPOR! benar-benar mencapai tujuan yang telah digagaskan oleh pemerintah yang sama-sama bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

IV. Kesimpulan

Penelitian ini terfokus pada pembahasan mengenai implementasi kanal pengaduan SP4N_LAPOR! khususnya menilik pada pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman pemerintah mengusung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang kemudian menjadi cikal bakal diciptakannya LAPOR! sebagai salah satu produk program tersebut. Aplikasi ini bertujuan untuk mewujudkan efektivitas serta efisiensi pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun berdasarkan analisis dari peneliti pemanfaatan kanal pengaduan masih belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebab masih menghadapi tantangan dan hambatan dalam pelaksanaannya.

Hal ini dibuktikan dengan pengukuran dari 4 indikator yang menunjukkan hasil yang sama dari penelitian terdahulu yang berjudul *Penerapan SP4N-LAPOR! pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, penerapan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Penerapan SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, serta pada Pemerintah Kabupaten Badung* berdasarkan indikator komunikasi kendala terletak pada minimnya jangkauan sosialisasi mengenai aplikasi, indikator sumberdaya kendala terletak pada kurangnya kompetensi pada tim pengelola aduan, sedangkan indikator disposisi sudah bagus karena masing-masing instansi memiliki komitmen yang kuat dalam penyelenggaraan program, serta indikator struktur birokrasi sudah dijalankan dengan baik dikarenakan kesemuanya memiliki struktur dan pembagian kerja yang jelas.

Daftar Pustaka

- Akbar, R., Arianto, B., & Adiputra, Y. S. (2023). Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan ...*, 3(3), 335–340. <http://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/view/587%0Ahttps://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/download/587/550>
- Anggraini, O. T., & Irawan, B. (2022). eJournal Administrasi Publik. *Journal Administrasi Publik*, 10(1), 6003–6016.
- Bayu, I. G., Pratama, A., Ayu, I., Sri, P., Diah, N., & Dewi, U. (2024). *Penerapan SP4N LAPOR ! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung*. 5(3), 2044–2049.

- Christiana, H. (2020). *Metodologi*. 2507(February), 1–9.
- Duriat, A., Arifin, R. K., & Arifin, H. B. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 615–622. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/3312/2814>
- Hariyanto, L., Utomo, heryono S., & Irawan, B. (2020). Hubungan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Era 5000 Swalayan Lembuswana Di Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 8(4), 4470–4483.
- Heri, H., Sandika, F., Apriliani, F., Ramadhan, G., & Adilah, H. (2021). Revolusi Industri 5.0 Dalam Perspektif Ekologi Administrasi Desa. *Neo Politea*, 2(1), 35–45. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v2i1.291>
- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Peraturan Presiden. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. *Presiden Republik Indonesia*, 2013, 1–14. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>
- Solusi, I. T. (2022). *Mengenal Apa Itu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Intergrasolusi.Com. <https://integrasolusi.com/blog/mengenal-apa-itu-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe/>
- Sugiono, S. (2021). Peran E-Government dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan. *Matra Pembaruan*, 5(2), 115–125. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.115-125>
- Wiguna, I. M. U. J., & Gorda, A. A. N. E. S. (2021). Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi pada Pemerintah Kabupaten Badung). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 234–250. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.4064>
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbpb.v13i2.3627>
- Yulianto, M. . (2022). Efektivitas Aplikasi Sp4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *lpdn*, 1–14.