

Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Online dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus SP4N Lapor

M. Harry Mulya Zein^{1*}, M. Adam Rifaldi², Sisca Septiani³

^{1,2}Fakultas Manajemen Pemerintahan, Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

³ Program Pascasarjana, Manajemen Pendidikan, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

*harry.zein@ipdn.ac.id¹

Korespondensi penulis: harry.zein@ipdn.ac.id

Abstract. This study examines the effectiveness of the SP4N LAPOR application in managing public service complaints by the Communication and Information Agency of Muara Enim Regency, South Sumatra Province. Using a qualitative approach with a descriptive method, this study evaluates the effectiveness of the application through three main dimensions: achievement of objectives, integration, and adaptation. The study results indicate that the implementation of SP4N LAPOR has not been optimal due to several obstacles, particularly the lack of coordination and communication between relevant agencies. The study also identified various factors hindering the application's effectiveness, such as slow response times to public complaints and insufficient awareness about the application's use. Despite these challenges, the local government continues to improve the system, including establishing communication channels through WhatsApp groups between agencies and providing various platforms for submitting complaints. This research contributes to understanding how digital complaint management systems can be implemented more effectively in the local government context.

Keywords: Online Complaint System, Public Service, E-Government, SP4N LAPOR, Effectiveness.

Abstrak. Penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini mengevaluasi efektivitas aplikasi melalui tiga dimensi utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N LAPOR belum berjalan secara optimal karena beberapa hambatan, terutama kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi terkait. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai faktor penghambat efektivitas aplikasi, seperti lambatnya respons terhadap pengaduan masyarakat dan kurangnya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi. Meskipun menghadapi tantangan, pemerintah daerah terus melakukan upaya perbaikan sistem, termasuk membentuk saluran komunikasi melalui grup WhatsApp antar instansi dan menyediakan berbagai platform untuk penyampaian pengaduan. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman bagaimana sistem pengelolaan pengaduan digital dapat diimplementasikan dengan lebih baik dalam konteks pemerintahan daerah.

Kata kunci: Sistem Pengaduan Online, Pelayanan Publik, E-Government, SP4N LAPOR, Efektivitas.

1. LATAR BELAKANG

Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Zein & Septiani, 2024). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah implementasi e-government melalui berbagai aplikasi yang mendukung pelayanan publik (Kumar et al., 2022; Kumar, 2024).

Di Indonesia, pemerintah telah meluncurkan berbagai aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini merupakan sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pelayanan pemerintahan.

Kabupaten Muara Enim sebagai salah satu daerah yang mengimplementasikan aplikasi SP4N LAPOR menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, terjadi peningkatan jumlah laporan dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021 terdapat 75 laporan, tahun 2022 meningkat menjadi 85 laporan, dan pada tahun 2023 mencapai 141 laporan. Meskipun jumlah laporan mengalami peningkatan, namun responsivitas pemerintah dalam menangani laporan tersebut justru mengalami penurunan. Pada tahun 2022, rata-rata penyelesaian pengaduan berkisar 1-2 hari, namun pada tahun 2023 menjadi 2-3 hari. Peningkatan pemberian layanan untuk belajar dari keluhan (Huque et al., 2021; Hammoud et al., 2021). Pendekatan wawasan administrasi publik agar lebih responsif (Putturaj et al., 2022).

Permasalahan dalam implementasi aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim tidak hanya terbatas pada lambatnya responsivitas, tetapi juga mencakup koordinasi antar instansi yang belum optimal serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi. Hal ini diperparah dengan rating aplikasi yang hanya mencapai 1,9 dari 5 bintang berdasarkan 131 ulasan pada App Store, menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya tentang implementasi aplikasi SP4N LAPOR di berbagai daerah juga menunjukkan hasil yang serupa. Yahya dan Setiyono (2022) menemukan bahwa aplikasi SP4N LAPOR belum berjalan secara efektif karena masih dibutuhkannya adaptasi untuk peningkatan jumlah input ke dalam aplikasi, belum adanya kejelasan standar kategorisasi laporan, dan perlunya penambahan waktu sosialisasi kepada masyarakat. Sementara itu, Fakhriyah dkk. (2022) mengungkapkan bahwa penerapan SP4N LAPOR di Provinsi Sumatera Selatan belum efektif, dengan kurang dari 70% pelaporan yang diarsipkan dibandingkan dengan yang terselesaikan, serta 84% masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor penghambat efektivitas aplikasi serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik, tidak hanya di Kabupaten Muara Enim tetapi juga di daerah lain yang mengimplementasikan aplikasi serupa.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian tentang efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR tidak dapat dilepaskan dari pemahaman tentang konsep efektivitas, pengelolaan pengaduan, pelayanan publik, dan e-government. Konsep-konsep ini menjadi landasan teoretis dalam menganalisis implementasi aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim.

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu program atau kegiatan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Terdapat tiga indikator dalam mengukur efektivitas, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pencapaian tujuan merujuk pada keberhasilan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi, komunikasi, dan pengembangan konsensus. Adaptasi mengacu pada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang terus berubah.

Dalam konteks pengelolaan pengaduan, Hardiyansyah (2018) mendefinisikan pengaduan sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap program atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pengaduan masyarakat menjadi sarana untuk menyampaikan keluhan dan saran agar pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengelolaan pengaduan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maulidiah (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan sebagai hubungan timbal balik yang menguntungkan antara pemerintah sebagai unsur yang melayani dengan masyarakat

sebagai unsur yang dilayani. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Rahmadana dkk. (2020), *e-government* bertujuan untuk mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Aplikasi SP4N LAPOR merupakan bentuk implementasi *e-government* dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, SP4N LAPOR bertujuan untuk menyediakan sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik. Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi aplikasi SP4N LAPOR di berbagai daerah di Indonesia. Silaban dan Kristian (2018) menemukan bahwa LAPOR belum beroperasi dengan efektif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan karena proses waktu yang diberikan oleh pemerintah untuk memperoleh LAPOR masih terlalu lama, ditambah dengan kurangnya sosialisasi tentang LAPOR. Sementara itu, Yulia dkk. (2022) mengidentifikasi beberapa faktor penyebab keterlambatan dalam layanan SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar, antara lain tidak adanya SOP, kurangnya koordinasi antara super admin dan admin penghubung, serta akses website SP4N LAPOR yang lambat.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas Steers sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi implementasi aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim. Dengan menilai pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, penelitian ini berupaya memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas aplikasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim. Pendekatan ini dipilih karena dapat mengeksplorasi fenomena secara mendalam dan menganalisis kompleksitas proses implementasi aplikasi dari berbagai perspektif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan tujuh informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Informan tersebut terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, Kepala Bidang Pengelola Data Informasi Publik dan Statistik, Staff Pengelola Opini Publik, Staff Pengelola Aplikasi SP4N LAPOR, dan tiga orang masyarakat. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen resmi, laporan, dan regulasi yang berkaitan dengan implementasi SP4N LAPOR.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang implementasi aplikasi SP4N LAPOR, faktor-faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Observasi dilakukan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim untuk melihat langsung bagaimana proses pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi berupa catatan tertulis atau arsip gambar yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data menggunakan model analisis dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan menyusun data yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap penyajian data, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk deskripsi singkat dan narasi. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis.

Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas dari Richard Steers sebagai kerangka analisis, yang terdiri dari tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dimensi pencapaian tujuan dianalisis melalui indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dimensi integrasi dianalisis melalui indikator internalisasi nilai-nilai dan akses komunikasi antar instansi lembaga. Dimensi adaptasi dianalisis melalui indikator inovasi aplikasi SP4N LAPOR dan responsivitas terhadap pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR

4.1.1 Pencapaian Tujuan

a) Kualitas Pelayanan

Aplikasi SP4N LAPOR diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. Namun, berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan melalui aplikasi ini belum optimal. Masyarakat masih mengalami kendala dalam mendapatkan respon yang cepat terhadap pengaduan yang disampaikan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Adi, salah satu masyarakat yang diwawancarai pada tanggal 12 Januari 2025, "Pelayanan yang diberikan pemerintah cukup baik hanya saja ada beberapa masalah dalam pelaksanaannya seperti tindak lanjut pemerintah yang diberikan lambat dalam menanggapi aduan dari masyarakat."

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, Bapak Ardian Arifanardi, juga mengakui bahwa aplikasi SP4N LAPOR belum berjalan secara efektif karena adanya kendala koordinasi antara instansi induk dan organisasi terkait yang bertugas untuk menindaklanjuti laporan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat, namun proses pengelolaan pengaduan masih menghadapi hambatan internal di lingkungan pemerintah.

Implementasi sistem pengelolaan pengaduan online dalam pelayanan publik di Indonesia, melalui platform seperti SP4N LAPOR, menawarkan solusi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Sistem ini memastikan bahwa laporan dari masyarakat dapat ditangani dengan efisien, sehingga mendorong partisipasi publik dan responsivitas pemerintah (Dini et al., 2022; Firman et al., 2024). Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan yang efektif dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik (O'Brochta, 2022; Yamin et al., 2023). Sebagai contoh, LAPOR telah terbukti memperkuat mekanisme keterlibatan masyarakat dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keluhan (Firman et al., 2024; Komarudin, 2023).

b) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim cenderung bervariasi. Di satu sisi, masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini karena dapat menyampaikan pengaduan kapan pun dan di mana pun hanya dengan menggunakan smartphone. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Adi, "Saat ini cukup puas dan cukup terbantu dengan adanya aplikasi ini, karena kita bisa mengirimkan laporan aduan hanya melalui hp saja."

Namun di sisi lain, banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan lambatnya respon yang diberikan oleh instansi terkait. Hal ini dikonfirmasi oleh Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Publik dan Statistik, Bapak Harry Aries Saputra, yang menyatakan bahwa "Masyarakat kurang puas terhadap aplikasi ini karena terdapat beberapa permasalahan seperti respon yang diberikan terlalu lambat dan sebagainya."

Tabel 1 Data Keluhan Tahun 2021-2023

Aspek Keluhan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Pemenuhan persyaratan	2	3	3
Kecepatan tindak lanjut	2	3	4
Substansi tindak lanjut	2	3	3
Perlindungan identitas	2	2	3
Bukti tindak lanjut	2	2	2
Penggunaan bahasa	2	2	2
TOTAL	12	15	17

Data keluhan masyarakat terhadap pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR juga menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, total keluhan mencapai 12 poin, meningkat menjadi 15 poin pada tahun 2022, dan 17 poin pada tahun 2023. Peningkatan jumlah keluhan ini mengindikasikan bahwa masyarakat semakin tidak puas dengan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR.

4.1.2 Integrasi

a) Internalisasi Nilai-Nilai

Sosialisasi tentang aplikasi SP4N LAPOR sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim telah melakukan sosialisasi melalui berbagai cara, salah satunya dengan menyebar banner di fasilitas-fasilitas umum. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Publik dan Statistik, "Sosialisasi sangat perlu dilakukan agar masyarakat mengetahui bahwa terdapat aplikasi ini yang dapat membantu mereka kapanpun dan dimanapun."



Gambar 1 Banner Sosialisasi

Staff Pengelola Opini Publik, Bapak Redi Endika, juga menekankan pentingnya sosialisasi kepada masyarakat terkait cara penggunaan aplikasi ini, karena masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan aplikasi SP4N LAPOR. Ini menunjukkan bahwa meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan, namun belum mencapai seluruh lapisan masyarakat, sehingga masih banyak yang belum mengetahui keberadaan dan cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR.

b) Akses Komunikasi dan Informasi Antar Instansi Lembaga

Salah satu kendala utama dalam implementasi aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi lembaga. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelola Data Informasi Publik dan Statistik, "Saat ini masih terkendala koordinasi antar lembaga hal inilah yang menjadi salah satu hambatan bagi aplikasi ini."

Staff pengelola aplikasi, Ibu Nini Suryani, juga menegaskan bahwa "Tidak ada akses komunikasi khusus antar lembaga dan masyarakat sehingga ini yang menjadi permasalahan dalam aplikasi ini." Kurangnya akses komunikasi dan koordinasi antar instansi lembaga membuat proses pengelolaan pengaduan menjadi tidak efektif, karena Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola aplikasi tidak dapat memantau dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk ke instansi terkait.

4.1.3 Adaptasi

a) Inovasi Aplikasi SP4N LAPOR

Dalam menghadapi berbagai kendala implementasi aplikasi SP4N LAPOR, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim telah melakukan beberapa inovasi. Salah satunya adalah dengan membentuk grup WhatsApp yang beranggotakan penanggung jawab aplikasi SP4N LAPOR di masing-masing instansi lembaga. Hal ini bertujuan untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi antar instansi dalam menangani pengaduan masyarakat.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Bapak Ardian Arifandi, menyatakan bahwa "Pemerintah selalu mengupayakan segala permasalahan dalam hal ini pemerintah selalu berkoordinasi khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika kepada lembaga terkait." Upaya koordinasi ini menunjukkan bahwa pemerintah berusaha untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR.

b) Responsivitas terhadap Pelayanan

Responsivitas terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas aplikasi SP4N LAPOR. Berdasarkan data laju verifikasi pengaduan, terjadi penurunan responsivitas dari tahun 2022 ke 2023. Pada tahun 2022, rata-rata penyelesaian pengaduan berkisar 1-2 hari, namun pada tahun 2023 menjadi 2-3 hari. Penurunan responsivitas ini dikonfirmasi oleh masyarakat yang menyampaikan bahwa "Respon pemerintah masih lambat dan ada yang belum direspon sampai saat ini." Staff pengelola aplikasi, Ibu Nini Suryani, mengakui bahwa "Pemerintah mengupayakan untuk menanggapi seluruh permasalahan masyarakat akan tetapi terdapat beberapa kendala didalamnya yang membuat respon pemerintah terkesan lambat."

4.2 Faktor Penghambat Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim. Faktor utama adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi lembaga (Zein, 2023). Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelola Data Informasi Publik dan Statistik, "Saat ini masih terkendala koordinasi antar lembaga hal inilah yang menjadi salah satu hambatan bagi aplikasi ini."

Staff pengelola aplikasi, Ibu Nini Suryani, juga menegaskan bahwa "Tidak ada akses komunikasi khusus antar lembaga dan masyarakat sehingga ini yang menjadi permasalahan

dalam aplikasi ini." Kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi lembaga membuat banyak pengaduan masyarakat tidak tertanggapi dengan baik, bahkan ada yang belum terselesaikan sama sekali.

Selain itu, sosialisasi tentang aplikasi SP4N LAPOR yang belum optimal juga menjadi faktor penghambat. Banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan aplikasi ini, sehingga tidak dapat memanfaatkannya secara maksimal. Hal ini ditegaskan oleh Staff Pengelola Opini Publik, Bapak Redi Endika, yang menyatakan perlunya "Sosialisasi kepada masyarakat terkait cara penggunaan aplikasi ini, karena terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi ini."

4.3 Upaya Penanganan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Dalam menghadapi berbagai hambatan implementasi aplikasi SP4N LAPOR, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim telah melakukan beberapa upaya penanganan. Salah satunya adalah dengan membentuk grup WhatsApp yang beranggotakan penanggung jawab aplikasi SP4N LAPOR di masing-masing instansi lembaga. Hal ini bertujuan untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi antar instansi dalam menangani pengaduan masyarakat.

Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika juga melakukan perbaikan sistem jaringan dan pengelolaan untuk memastikan aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Pemerintah juga melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memantau implementasi aplikasi SP4N LAPOR dan mengatasi berbagai kendala yang muncul.

Untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, pemerintah tidak hanya menyediakan aplikasi dalam bentuk Android, tetapi juga melalui website www.lapor.go.id, SMS ke 1708, dan media sosial seperti Twitter. Dengan menyediakan berbagai platform pengaduan, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah.

Teknologi informasi memainkan peran penting dalam memperlancar proses pengaduan, dengan mengefisienkan waktu tanggap dan meningkatkan layanan pelanggan (Komarudin, 2023). Evaluasi sistem pengelolaan keluhan yang baik juga berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, yang dapat memberikan dampak positif pada citra publik (Komarudin, 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari berbagai aspek, seperti lambatnya responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, kurangnya koordinasi antar instansi lembaga, dan masih belum optimalnya sosialisasi tentang aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat.

Faktor utama yang menghambat efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi lembaga. Hal ini menyebabkan banyak pengaduan masyarakat tidak tertanggapi dengan baik, bahkan ada yang belum terselesaikan sama sekali. Selain itu, sosialisasi yang belum optimal membuat banyak masyarakat belum memahami cara menggunakan aplikasi SP4N LAPOR. Meskipun menghadapi berbagai hambatan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR. Upaya tersebut antara lain membentuk grup WhatsApp untuk mempermudah koordinasi antar instansi, melakukan perbaikan sistem jaringan dan pengelolaan, serta menyediakan berbagai platform pengaduan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim. Pertama, perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar instansi lembaga, baik secara formal maupun informal. Kedua, sosialisasi tentang aplikasi SP4N LAPOR perlu diperluas dan diintensifkan, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau. Ketiga, peningkatan kualitas sumber daya manusia, baik di pemerintah maupun masyarakat, untuk memahami pentingnya program pengaduan pelayanan publik dalam mencapai tujuan pemerintahan yang baik. Dengan implementasi aplikasi SP4N LAPOR yang lebih efektif, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Muara Enim. Hal ini pada akhirnya akan mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Dini, A., Hatakka, M., Sæbø, Ø., & Thapa, D. (2022). A framework to understand the role of an artifact in ICT4D. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 89(3). <https://doi.org/10.1002/isd2.12246>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qurâ, M. (2022). Efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan e-government (Studi kasus aplikasi SP4N Lapor! di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(3).
- Firman, F., Sumatono, S., Muluk, M., Setyowati, E., & Rahmawati, R. (2024). Enhancing citizen participation: The key to public service transparency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e2937. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2937>
- Hammoud, R., Laham, S., Kdouh, O., & Hamadeh, R. (2021). Setting up a patient complaint system in the national primary healthcare network in Lebanon (2016–2020): Lessons for low- and middle-income countries. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(1), 387–402. <https://doi.org/10.1002/hpm.3347>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Huque, R., Azdi, Z., Ebenso, B., Nasreen, S., Chowdhury, A., Elsey, H., ... & Mirzoev, T. (2021). Patient feedback systems at the primary level of health care centres in Bangladesh: A mixed methods study. *Sage Open*, 11(2). <https://doi.org/10.1177/21582440211011458>
- Komarudin, K. (2023). Information system development for receiving and handling customer complaints in public services. *Devotion Journal of Research and Community Service*, 4(5), 1110–1115. <https://doi.org/10.59188/devotion.v4i5.468>
- Kumar, A., Tiwari, A., Singh, R., & Nag, T. (2022). Does e-service quality of online grievance redress portals lead to satisfaction? An outlook from the perspectives of Indian youth. *Journal of Public Affairs*, 23(1). <https://doi.org/10.1002/pa.2822>
- Kumar, T. (2024). How the content of digital complaints shapes bureaucratic responsiveness in Mumbai. *Governance*, 38(2). <https://doi.org/10.1111/gove.12889>
- Mahendra, R., Apriani, F., & Zulfiani, D. (2023). Pengelolaan pasar oleh Badan Usaha Milik Desa Kelinjau Ulu Kecamatan Muara Ancalong. *EJournal Administrasi Publik*, 11(1), 113–125.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan publik*. CV. Indah Prahasta.
- Nugroho, P. C., Asropi, A., & Rajab, R. (2023). Implementasi kebijakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter: Kajian Politik dan Hubungan Internasional*, 9(1), 72–96.
- O’Brochta, W. (2022). Politicians' complaint response: E-governance and personal relationships. *Governance*, 36(4), 1147–1164. <https://doi.org/10.1111/gove.12727>
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Putturaj, M., Krumeich, A., Srinivas, P., Engel, N., Criel, B., & Belle, S. (2022). Crying baby gets the milk? The governmentality of grievance redressal for patient rights violations

in Karnataka, India. *BMJ Global Health*, 7(5), e008626. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2022-008626>

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*.

Silaban, Y. (2023). Efektivitas layanan aspirasi pengaduan online rakyat (LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(1), 233–240.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22.

Yamin, M., Edyanto, E., Haerul, H., & Tabo, S. (2023). Quality of e-government services at the population and civil registration office Biak Numfor District. *International Journal of Social Sciences*, 6(4), 248–257. <https://doi.org/10.21744/ijss.v6n4.2224>

Yulia, S. (n.d.). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-Lapor!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar.

Zaliluddin, D., Budiman, B., & Rully, A. (2020). Implementasi e-government berbasis Android. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 83–88.

Zein, H. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi pemerintahan daerah: Katalis untuk integrasi dan optimasi good governance*. Sada Kurnia Pustaka.

Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi birokrasi: Dunia birokrasi dan pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.