

Implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

Salma Putri Nurhadi¹, Dini Gandini Purbaningrum², Ridela Nuraulia³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Salmaputri6702@gmail.com, dini.gandini@umj.ac.id, ridelanuraulia10@gmail.com

ABSTRACT

SP4N-REPORT! (National Public Service Complaint Management System - People's Online Aspiration and Complaint Service), which is a service for conveying all community aspirations and complaints through several complaint channels. The aim of this research is to find out an overview of the implementation of the SP4N-LAPOR Application! in managing public complaints at the Tangerang Regency Communication and Information Service which has been implemented as a public service innovation so far. The research method uses a qualitative descriptive method with an approach in the form of literature study or literature study, through a collection process obtained from various sources including journals, books, documentation, the internet and libraries. Meanwhile, the type of data in this research is secondary data, namely data obtained indirectly, namely taking data from journals related to research. The research results show that the SP4N-LAPOR Application program in providing convenience to public complaint services as access for the community in conveying aspirations, requests for information on government performance and improving the quality of public services at the Tangerang Regency Communication and Information Service has been running well. Proven through several applications by providing evaluations, collaboration with other institutions such as LSN, subscribing to big data software, and creating a special complaint management structure, with the aim of increasing responsiveness and quality in managing complaints from the public.

Keywords: *Implementation, management, Complaints, SP4N-LAPOR!*

ABSTRAK

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui beberapa kanal pengaduan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang yang telah dijalankan sebagai sebuah inovasi pelayanan publik selama ini. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan berupa studi literatur atau studi kepustakaan, melalui proses pengumpulan yang didapat dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka. Sedangkan jenis data dalam penelitian ini ialah data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni pengambilan data dari jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Aplikasi SP4N-LAPOR dalam memberikan kemudahan pada layanan pengaduan masyarakat

sebagai akses bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, permintaan informasi terhadap kinerja pemerintah serta meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang telah berjalan dengan baik. Dibuktikan melalui beberapa penerapan dengan pengadaan evaluasi, kolaborasi dengan lembaga lain seperti LSN, berlangganan dengan *software big data*, serta membuat struktur khusus pengelola pengaduan, sebagai maksud untuk meningkatkan responsif dan kualitas dalam pengelolaan pengaduan dari masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Pengelolaan, Pengaduan, SP4N-LAPOR!

PENDAHULUAN

Dalam era modern dengan kemajuan teknologi, yang sangat pesat memberikan dampak pada seluruh sektor. Salah satu dampak kemajuan teknologi terjadi pada program pemerintah dikarenakan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membawa perubahan yang signifikan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dalam menjalankan program kerjanya, pemerintah mengadakan suatu program, yaitu pelayanan publik yang merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Maka dari itu, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan (Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017). Pelayanan yang diberikan merupakan pengaruh dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat. Sehingga, aparatur memiliki kedudukan strategis dalam pelayanan publik dan menjadi indikator kemampuan Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Aspek penting dari pelayanan publik adalah layanan pengelolaan pengaduan masyarakat, yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan masalah, keluhan, serta aspirasi, mereka terkait dengan layanan pemerintah. Salah satu program pelayanan publik di Kabupaten Tangerang yaitu SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui beberapa kanal pengaduan, bisa melalui *website* <https://lapor.tangerangkota.go.id>, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, dan Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi *mobile* (Android dan iOS).

Dalam *website* SP4N-LAPOR! harus sesuai dengan mekanisme dan juga tata cara pengaduan seperti dalam pengelolaannya tersebut. Sedangkan pengaduan yaitu adanya keluhan dari masyarakat yang dilakukan kepada pengelola agar pelaksana pelayanan yang tidak sesuai standar dapat diperbaiki dengan cepat serta terhadap pelaksana yang hanya mengabaikan kewajibannya terhadap pelayanan dan juga adanya pelanggaran dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan tersebut. (Peraturan Presiden, 2013).

Lembaga pengelolaan SP4N-LAPOR! merupakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP), sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Program ini telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Tujuan SP4N-LAPOR! bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat penyelenggara dalam mengelola aduan dari masyarakat juga memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun permintaan informasi terhadap kinerja pemerintah serta meningkatkan kualitas layanan publik. Aplikasi SP4N-LAPOR! mendorong "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari mana pun dan jenis apa pun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya sehingga aduan tidak salah pintu. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menetapkan Kabupaten Tangerang menjadi Percontohan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pelaporan Online (SP4N-LAPOR!) Tingkat Nasional Tahun 2019. Selain Kabupaten Tangerang yang menjadi percontohan Proyek Nasional, ada 3 provinsi dan 2 kabupaten lainnya yaitu pemerintahan di Provinsi Bali, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Provinsi Sumatra Barat, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Sleman.

Daerah-daerah yang dipilih menjadi percontohan proyek nasional ini berdasarkan asesmen dan audiensi yang dilaksanakan pada tahun 2018 dan 2019, dukungan pimpinan wilayah percontohan, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, geografis dan dukungan negara mitra seperti Lembaga mitra Pembangunan United Nations Development Programme (UNDP) dan The Korea International Cooperation Agency (KOICA). Ruang lingkup kerja sama ini meliputi peningkatan kualitas kebijakan mengenai SP4N-LAPOR!, serta peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) pengelolaan kanal pengaduan. Bentuk kerja sama lainnya seperti pelatihan bagi pemerintah pusat dan daerah, serta kampanye dan lokakarya publik untuk pemerintah dan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menggambarkan dengan jelas bagaimana Diskominfo Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan berupa studi literatur atau studi kepustakaan yang dilaksanakan di Kabupaten Tangerang pada Tahun 2023. literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelola bahan penulisan (Zed, 2008 dalam Nursalam, 2016). Studi literatur bisa didapat dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan Pustaka. Tujuan penelitian menggunakan studi literatur adalah untuk memahami pengetahuan yang ada, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, dan menyusun landasan teoritis yang kuat untuk penelitian yang akan dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SP4N-LAPOR! dibentuk pada tahun 2016 sebagai sistem untuk mengelola pengaduan masyarakat melalui beberapa pilihan seperti melalui *website*. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari mana pun dan jenis apa pun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah sangat baik dalam mengimplementasikan SP4N-LAPOR!. Pemerintah Kabupaten Tangerang memiliki SOP Penyampaian Rekomendasi Kebijakan Bersumber Pengaduan SP4N-LAPOR! sehingga partisipasi masyarakat bisa menjadi bagian dalam proses pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinilai Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengekspresikan komitmen serta mendesain tata kelola yang mendukung pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif. Ke depan, diharapkan Pemkab Tangerang terus berinovasi dalam peningkatan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan pelayanan publik, terutama melalui pengaduan SP4N-LAPOR!.

Pimpinan dan Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Tangerang memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip penanganan pengaduan masyarakat. Mengingat, penanganan pengaduan masyarakat bukanlah hanya mengikuti prosedur, tetapi juga dapat memberikan kehadiran terbaik pemerintah dalam melayani masyarakat.

Upaya Pemerintah Kabupaten Tangerang melibatkan masyarakat untuk aktif dalam proses Pembangunan di Wilayah Kabupaten Tangerang membuahkan hasil. Bentuk partisipasi masyarakat salah satunya berupa pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR!, terus mengalami peningkatan. Hingga Semester I Tahun 2023, jumlah pengaduan yang masuk berjumlah 1.200 pengaduan. Artinya, capaian tersebut sudah mencapai 40% dari target yang ditetapkan untuk tahun 2023 yang mencapai 3.000 aduan. Jumlah aduan melalui SP4N-LAPOR! ini termasuk yang tertinggi di Indonesia.

Secara kuantitas, persentase tindak lanjut pengaduan di Kabupaten Tangerang melalui SP4N-LAPOR! lebih dari 99 persen. Sebagai informasi, Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelanan Publik (P4) Kabupaten Tangerang telah menerima audiensi *independent assessment* terkait implementasi SP4N-LAPOR!. *Independent assessment* bertujuan mengetahui perkembangan implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang. Dengan perbanyak sosialisasi, terus meningkatkan sosialisasi SP4N-LAPOR! hingga ke seluruh pelosok desa. Pengenalan ditargetkan akan menysar hingga RT dan RW sehingga masyarakat bisa memahami dengan jelas kanal pengaduan nasional ini.

Di Kabupaten Tangerang sendiri fitur-fitur yang digunakan sudah cukup banyak, sehingga dapat mengelola pengaduan yang masuk ke Kabupaten Tangerang dengan cukup baik dan adminnya juga sangat responsif, itu yang membuat Kabupaten Tangerang menjadi percontohan Nasional. Kategori laporan per 04 Juli 2023 adalah 1045 pengaduan administrasi dan pencatatan sipil; 631 pengaduan infrastruktur jalan; 352 pengaduan ketenteraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat; 194 pengaduan topik lainnya; dan pengaduan bantuan sosial.

Gambar 1. Pamflet SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang



Sumber: Website SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang, 2023

Gambar 2. Cara Melapor Yang Baik



Sumber: *Website* SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang, 2023

Pengaduan masyarakat perlu ditangani dengan baik, cepat dan tepat oleh pemerintah, adapun tata cara melapor yang baik sudah tertera di *website* yang sudah tersedia. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai penyelenggara atau admin utama SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang merespons cepat mengenai aduan masyarakat dan meneruskannya ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti.

Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah sangat baik dalam mengimplementasikan SP4N-LAPOR!. Pemerintah Kabupaten Tangerang memiliki SOP Penyampaian Rekomendasi Kebijakan Bersumber Pengaduan SP4N-LAPOR! sehingga partisipasi masyarakat bisa menjadi bagian dalam proses pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dinilai Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengekspresikan komitmen serta mendesain tata kelola yang mendukung pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif. Ke depan, diharapkan Pemkab Tangerang terus berinovasi dalam peningkatan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan pelayanan publik, terutama melalui pengaduan SP4N-LAPOR!. Pimpinan dan Pegawai Negeri Sipil di Tangerang memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip penanganan pengaduan masyarakat. Mengingat, penanganan pengaduan masyarakat bukanlah hanya mengikuti prosedur, tetapi juga dapat memberikan kehadiran terbaik pemerintah dalam melayani masyarakat.

Dalam melakukan aduan melalui *website* ditemukan faktor penghambat seperti faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal tersebut yaitu

kualitas dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), kelayakan dan ketersediaan sarana dan prasarana, penggunaan dana, pengaduan yang tertangani, dan Standar Operasi Prosedur (SOP).

Yang pertama mengenai kualitas dan keterampilan SDM, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup seperti administrator, dan sarana prasarana yang baik. Dilihat dari banyaknya pengaduan dari masyarakat yang banyak, tetapi hanya terdapat tiga (3) orang administrator utama untuk mengelola pengaduan setiap harinya, ini membuat pelayanan kurang efektif. Perlu adanya penambahan jumlah pegawai untuk lebih memaksimalkan program SP4N-LAPOR! tersebut.

Yang kedua mengenai kelayakan dan ketersediaan sarana dan prasarana, kurangnya tempat atau ruangan untuk administrator dalam mengelola pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan tersebut. Sangat dibutuhkannya infrastruktur seperti ruangan atau tempat tersendiri untuk pusat layanan pengaduan.

Yang ketiga mengenai pengaduan yang tertangani, Pengaduan yang telah disampaikan melalui Perangkat Daerah memerlukan waktu untuk ditindaklanjuti, namun berdasarkan hasil observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang masih banyak Perangkat Daerah yang menjawab aduan lebih dari waktu yang sudah ditentukan.

Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! yaitu faktor yang perlu dibenahi mengenai kondisi masyarakat di lingkungan pemerintah Kabupaten Tangerang banyak dari mereka yang belum mengerti dan tidak mengetahui adanya program SP4N-LAPOR! yang dibuat oleh Pemerintah dan masyarakat kurang tanggap mengenai tata cara pengaduan yang baik. Banyak dari masyarakat yang melakukan pengaduan melalui kelurahan atau kecamatan, bisa dibayangkan sangat lambat penyampaian aduan ke administrator utama, hal ini perlu adanya sosialisasi melalui media *online* atau pertemuan dengan masyarakat mengenai tata cara Standar Operasional Prosedur (SOP) pentingnya program SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang.

Pada setiap minggunya ada hasil laporan pengelolaan data SP4N-LAPOR! yang ditujukan ke Inspektorat dan diteruskan ke Bupati dan Ombudsman ke perwakilan, sehingga Ombudsman bisa *monitoring* instansi yang sudah merespons atau belum melaksanakan pengaduan tersebut. Jumlah pengaduan yang sudah masuk bisa langsung ditindaklanjuti, akan tetapi Instansi yang responsif terhadap pengaduan biasa diberikan teguran atau sanksi supaya tidak diulanginya kembali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Peneliti dapat memberikan kesimpulan berdasarkan data yang telah terkumpul sebagai berikut:

1. SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui beberapa kanal pengaduan.
2. Dari hasil dan pembahasan didapat kompetensi pegawai administrator utama yang kurang dan membutuhkan jumlah pegawai untuk mengoptimalkan jalannya program SP4N-LAPOR! tersebut.
3. Beberapa Masyarakat sudah terbilang cukup aktif dalam melakukan pengaduan, akan tetapi ada juga masyarakat yang belum mengerti mengenai pentingnya pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang dibuatkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang.
4. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut ke masyarakat supaya lebih mengerti mengenai tata cara pengaduan yang baik, supaya aduan tersebut bisa tersampaikan dan dapat ditindaklanjuti langsung.
5. Program SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang sudah berhasil dilaksanakan dan berjalan dengan baik sehingga menjadi salah satu Percontohan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pelaporan Online (SP4N-LAPOR!) Tingkat Nasional Tahun 2019.

DAFTAR PUSTAKA

Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.

<https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/2071>

<https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/8691>

Selviana. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik Sp4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*.

Sunarto, Herman, M., & Malawat, S. H. (2021). Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-Lapor! Di Kota Banjarbaru. *Universitas Islam Kalimantan*.

Yulianto, M. R. (2022). *Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten* (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).