

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI**

**Serly Wulandari**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno, KM. 20 Jatinangor, 456363

*E-mail:* serlywulandari@ipdn.ac.id

**ABSTRAK.** Aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi tunggal dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik terintegrasi nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hingga tahun 2022, sebesar 8,61% instansi pusat/daerah belum terhubung ke SP4N-LAPOR!, 30,2% dari keseluruhan total laporan pengaduan belum diselesaikan serta nilai kepuasan terhadap admin SP4N-LAPOR! hanya 54%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kementerian PAN-RB melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kerangka konseptual penelitian menggunakan konsep Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005) dengan dimensi antara lain: *efficiency*, *fullfilment*, *system availability* dan *privacy*. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! masih belum berjalan secara optimal dimana dari dimensi *efficiency*, kemudahan mengakses cara melapor tidak ada didalam media akses melalui sms serta kecepatan melapor bergantung pada kondisi jaringan internet atau pulsa yang dimiliki pelapor; dimensi *fullfilment*, masih terdapat pengelolaan SP4N-LAPOR! yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No.62 Tahun 2018; dimensi *system availability*, masih ada instansi yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR! akibat terkendala jaringan di daerah; serta dimensi *privacy*, dimana jaminan keamanan dan kerahasiaan data pelapor telah dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak serta dibuatnya fitur khusus dalam SP4N-LAPOR!.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!, *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*

### ***IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE SP4N-LAPOR! COMPLAINT APPLICATION AT THE MINISTRY OF STATE APPARATUS EMPOWERMENT AND BUREAUCRATIC REFORM***

**ABSTRACT.** *SP4N-LAPOR complaint application! is a single application in managing nationally integrated public service complaints that aim to improve the quality of public services. Until 2022, 8.61% of central/regional agencies have not been connected to SP4N-LAPOR!, 30.2% of the total complaint reports have not been resolved and the value of satisfaction with the SP4N-LAPOR! admin only 54%. This study aims to determine the improvement in the quality of public services that have been carried out by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform through the SP4N-LAPOR! Complaint Application. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The research conceptual framework uses the concept of Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005) with dimensions including: efficiency, fulfillment, system availability and privacy. Source of data in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews, observation and document study. Data analysis techniques through data reduction, data presentation to draw conclusions. The results of the study show that improving the quality of public services through the SP4N-LAPOR! complaint application still not running optimally where from the efficiency dimension, the ease of accessing the method of reporting is not available in the access media via SMS and the speed of reporting depends on the condition of the internet network or the credit that the reporter has; fulfillment dimension, there is still management of SP4N-LAPOR! which are not in accordance with PAN-RB Ministerial Regulation No. 62 of 2018; the system availability dimension, there are still agencies that are not yet connected to SP4N-LAPOR! due to network constraints in the region; as well as the privacy dimension, where the guarantee of the security and confidentiality of the reporter's data has been carried out by involving various parties and special features have been made in SP4N-LAPOR!.*

**Key words:** *Public Service Quality, SP4N-LAPOR! Complaint Application, Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy*

## PENDAHULUAN

Pemerintah pusat maupun daerah sebagai pelaksana jalannya pemerintahan, dalam kesehariannya menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakatnya. Sebagaimana menurut Rasyid, pemerintahan pada hakikatnya memiliki 3 (tiga) fungsi, yaitu fungsi pembangunan (*development*), fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi pelayanan (*service*). Fungsi pembangunan (*development*) akan mewujudkan suatu kemakmuran, fungsi pemberdayaan (*empowerment*) akan mewujudkan kemandirian sedangkan fungsi pelayanan (*service*) akan mewujudkan keadilan dalam masyarakat (Rasyid 2007).

Pelaksanaan fungsi pelayanan dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan oleh organisasi sektor publik dan diarahkan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun dalam praktek penyelenggaraannya, pelayanan publik yang diberikan masih cenderung menjadi keluhan publik dan belum memuaskan (Jamaluddin 2016). Berbagai keluhan disampaikan masyarakat melalui media massa sehingga menimbulkan citra negatif bagi aparatur pemerintahan (Rinaldi 2012).

Menurut Rahayu, Pemerintah Pusat dan Daerah semakin berupaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat tercipta pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas (Syaepudin et al. 2022). Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengeluarkan berbagai kebijakan (Rinaldi 2012), seperti halnya tercantum didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus

dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Disamping itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) selaku instansi pembina pelayanan publik nasional sebelumnya juga telah mengeluarkan sebuah kebijakan dalam bentuk Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2004 (SE/20/M/PAN/6/2004) tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemerintahan yang Baik, salah satunya dengan menerima penjangkaran informasi dari berbagai lapisan masyarakat guna melakukan perbaikan dalam pelayanan.

Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan partisipasi masyarakat dalam hal pengaduan. Dalam hal ini, seluruh lapisan masyarakat Indonesia dapat bertindak dan berhak sebagai pengadu yang bisa menyampaikan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, jika memang tidak sesuai dengan standar pelayanan berlaku.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat dilakukan lagi secara manual. Penggunaan sistem informasi memberikan peranan yang sangat penting sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai. Pemerintah menggunakan sistem informasi yang dikenal dengan istilah Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau biasa disebut dengan *e-government*.

*E-government* merupakan singkatan dari *electronic government*. Menurut Haykal, Supeno, and Suaedi (2020), *e-government* merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan sehingga dapat

melayani masyarakat secara lebih akurat dan cepat. Dimana berbagai bentuk informasi pelayanan, transaksi dan pengaduan sudah tersedia didalam *e-government* (Kurnia, Rauta, and Siswanto 2017).

Secara eksplisit *e-government* juga dimanfaatkan sebagai sebuah alat dalam bentuk aplikasi dan media yang menggunakan teknologi informasi seperti internet yang bertujuan untuk membuat roda pemerintahan berjalan lebih efisien (Sosiawan 2008) dan terdiri atas berbagai model seperti pemerintah ke masyarakat (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B) maupun dari pemerintah ke pemerintah (G2G) (Ibad and Lolita 2020).

*E-government* dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik dikenal dengan istilah SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat). SP4N-LAPOR! mulai diinisiasi pembuatannya sejak tahun 2011 dan dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi serta interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal pengawasan pelayanan publik. Kemudian pada bulan Februari 2019, aplikasi LAPOR! versi 3.0 diluncurkan dan dipersiapkan untuk menjadi aplikasi umum. Persiapan LAPOR! menjadi aplikasi umum ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik bahwa sistem pengaduan milik instansi diganti dengan LAPOR! yang terintegrasi secara nasional.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Kementerian PAN-RB selaku pembina pelayanan publik nasional semakin menunjukkan fungsinya dalam bidang pelayanan publik. Khususnya dalam perbaikan tata Kelola pemerintahan yang baik dan juga memperkuat fungsi pelayanan publik. Dimana setiap penyelenggara pelayanan publik baik

pemerintahan pusat maupun daerah wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi kedalam SP4N-LAPOR!

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! ini terdiri dari struktur nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah yang dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani (Kementerian PAN-RB 2016).

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! salah satunya dilakukan oleh Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian berjudul Keragaman Pengaduan Layanan Publik di Kalimantan Selatan melalui Aplikasi SP4N LAPOR! yang dilakukan oleh Hamjen and Nikmah (2020) menggunakan pendekatan kuantitatif didukung kualitatif dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh terhadap pengguna aplikasi Laporan yang bersedia disurvei pada bulan April untuk mengetahui berbagai bentuk keragaman jenis pengaduan pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat di Kota Banjarmasin, Banjarbaru dan Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Lebih lanjut, aplikasi SP4N-LAPOR! juga diterapkan dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok. Melalui penelitian berjudul Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok, Haspo and Frinaldi (2020) ingin mengetahui mengenai penerapan SP4N-LAPOR! yang dilakukan khusus pada Kota Solok dimana hasilnya masih belum berjalan dengan baik. Dalam penelitiannya Haspo dan Frinaldi (2020) menggunakan teknik penentuan informan secara *purposive sampling* dengan lokus terbatas hanya pada Kota Solok. Kemudian, pada Kabupaten Pekalongan juga telah diterapkan sebuah layanan aduan berbasis *E-Government* dengan nama LAPOR BUPATI. Sebuah penelitian berjudul Efektivitas Layanan Aduan Laporan Bupati Berbasis *E-Government* di Kabupaten Pekalongan yang dilakukan oleh

Pratama, Manasikana, and Fadzlina (2023) menjelaskan bahwa evaluasi sistem pengaduan Laporan Bupati dilakukan dengan mengkaji teori evaluasi William Dunn antara lain; efektivitas, efisiensi, kecukupan, keselarasan, daya tanggap, dan akurasi. Pemerintah Kabupaten Pekalongan harus meningkatkan *leveling* dan *responsiveness point* karena mayoritas masyarakat belum mengetahui sistem pengaduan Laporan Bupati.

Berbagai daerah seperti Provinsi Kalimantan Selatan, Pemerintah Kota Solok serta Pemerintah Kabupaten Pekalongan yang telah dijelaskan sebelumnya hanya merupakan contoh daerah yang sudah melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terintegrasi secara nasional melalui SP4N-LAPOR!. Namun pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang wajib terintegrasi secara nasional kedalam SP4N-LAPOR!, hingga Oktober 2021 baru terhubung pada 658 instansi (kementerian sebanyak 34 instansi, Lembaga sebanyak 100 instansi dan Pemerintah Daerah sebanyak 524 instansi) (Ditjen Aptika 2021) dari total 720 instansi baik pusat ataupun daerah yang ada di Indonesia (Kedepuyan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2021). Artinya, masih ada 8,61% instansi pemerintahan yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR!.

Kurangnya komitmen dari pimpinan instansi dan lembaga untuk menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum yang harus dipakai oleh seluruh instansi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Indonesia menjadi salah satu sebab belum semua instansi yang terintegrasi kedalam SP4N-LAPOR!. Kemudian, dari Januari hingga Oktober 2021, jumlah laporan yang masuk ke aplikasi SP4N-LAPOR! mencapai 141.253 atau setara dengan 466 laporan per hari. Dari jumlah tersebut sebanyak 69,8% laporan telah selesai, 15,37% belum diverifikasi, 10,18% laporan belum ditindaklanjuti dan 4,66% sedang dalam proses penyelesaian (Ditjen Aptika 2021). Artinya, dari keseluruhan jumlah laporan yang masuk masih ada laporan yang belum terselesaikan. Hal tersebut menjadi satu bukti

bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan survei kepuasan pengguna tahun 2021, dapat diketahui pula bahwa dari 1.329 responden, hanya sebanyak 75,7% yang merasa puas dengan pelayanan pengaduan. Sementara itu sisanya sebanyak 24,3% masih memiliki keluhan, diantaranya perlu adanya peningkatan beberapa indikator seperti ketepatan admin dalam menentukan instansi/unit pengelola, kecepatan respon dari instansi terkait serta kecepatan penyelesaian pengaduan (Ditjen Aptika 2021).

Admin sebagai sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR! terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga lain sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam prakteknya, disamping masih ada keluhan terkait ketepatan admin dalam menentukan instansi/unit pengelola pengaduan, masih ada permasalahan lain dari segi kompetensinya. Dimana personel Sumber Daya Manusia (SDM) yang ditempatkan bukan merupakan ASN/Tenaga lain yang berkaitan dengan IT, kemudian tugas pokok dan fungsi utama para SDM yang ditugaskan bukan sebagai admin pengelola SP4N-LAPOR! (Yahya 2021).

Kurangnya kualitas SDM sebagaimana disebutkan sebelumnya juga berdampak pada lambatnya tindak lanjut dari aduan yang masuk kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!. Tindak lanjut aduan yang masuk tersebut seperti misalnya soal verifikasi dan validasi untuk mendapatkan akurasi data yang tepat sehingga pelaporan yang masuk belum mendapatkan solusi maupun diproses lebih lanjut setelah melayangkan aduan. Pada tahun 2021, terdapat 10.838 laporan atau 6,75% laporan yang belum diverifikasi oleh admin instansi. Disamping itu, berdasarkan data hasil *Polling Center* juga dapat diketahui bahwa, “aspek responsif hanya mendapat nilai kepuasan 54%. Alasannya karena pelaporan belum mendapatkan solusi maupun proses setelah

melayangkan aduan ([Kedeputian Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2021](#)).

Beberapa uraian yang telah dijelaskan sebagaimana diatas menjadikan peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

### KERANGKA PEMIKIRAN

Aplikasi SP4N-LAPOR! lahir sebagai suatu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Berawal dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah agar lebih berorientasi pada pelayanan. Kemudian dengan adanya upaya lebih lanjut melalui terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang juga menjadi salah satu langkah memberi perubahan perbaikan pelayanan publik dengan menguatkan peran serta masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam pengaduan pelayanan publik sehingga dapat diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang lebih baik.

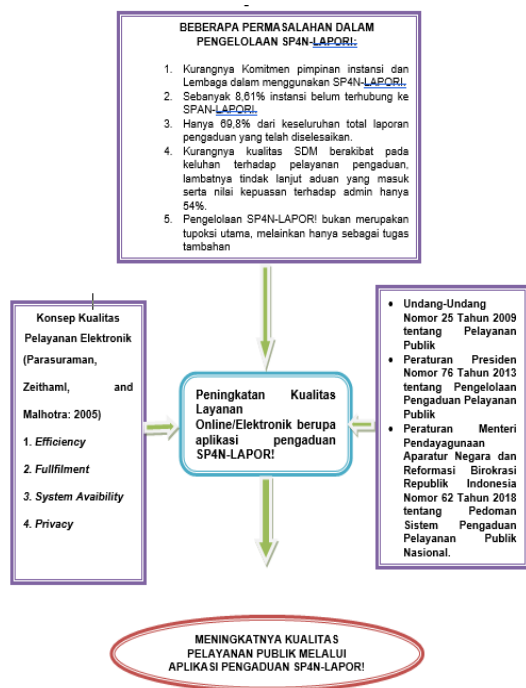
Pada tahun 2018, Kementerian PAN-RB mengeluarkan sebuah kebijakan berupa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Melalui kebijakan tersebut, Kementerian PAN-RB semakin menunjukkan fungsinya dalam bidang pelayanan publik. Khususnya dalam perbaikan tata Kelola pemerintahan yang baik dan juga memperkuat fungsi pelayanan publik.

ketiga (3) Peraturan Perundang-Undangan tersebut, jelas menjadi bukti bahwa Pemerintah sangat serius dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik agar setiap tahunnya selalu terjadi peningkatan

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Keseriusan Pemerintah tersebut salah satunya dapat terlihat melalui pembuatan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi pengaduan terhadap berbagai jenis pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia. Namun dalam kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, diantaranya masih ada beberapa permasalahan terkait komitmen pimpinan dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publiknya sendiri, proses penyelesaian aduan yang masuk maupun SDM pengelolanya.

Berdasarkan Konsep [Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra \(2005\)](#), terdapat empat (4) dimensi yang digunakan untuk mengetahui keadaan/kondisi di dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui media elektronik berupa aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR!. Keempat (4) dimensi tersebut antara lain dimensi *efficiency*, *fulfilment*, *system availability* dan *privacy*. Dari dimensi *efficiency*, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diketahui melalui kemudahan dan kecepatan mengakses serta menggunakan SP4N-LAPOR!. Dari dimensi *fulfilment*, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan melihat sejauhmana pemenuhan janji layanan melalui akurasi dan Kinerja Kemenpan-RB dalam mengelola pengaduan (produk) pelayanan publik nasional melalui SP4N-LAPOR!. Kemudian dari dimensi *system availability*, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dengan mengetahui sejauhmana fungsionalitas teknis SPAN-LAPOR! dapat berfungsi dengan baik dalam menyediakan jaringan dan kapasitas aplikasi SP4N-LAPOR! untuk menampung pengaduan yang masuk dari berbagai lapisan masyarakat diseluruh Indonesia. Serta pada dimensi *privacy*, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dengan mengetahui sejauhmana aplikasi SP4N-LAPOR! dapat menjaga keamanan dan melindungi data pelapor yang sudah melakukan

pengaduan. Adapun kerangka pemikiran yang ingin dikembangkan dalam penelitian ini peneliti sajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kerangka konseptual penelitian menggunakan teori Kualitas Pelayanan Elektronik Parasuraman (2005) dengan dimensi antara lain: *efficiency*, *fullfilment*, *system availability* dan *privacy*. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Informan penelitian ditentukan dengan teknik *criterion based-selection*, antara lain adalah Asisten Deputi Transformasi Digital Pelayanan Publik, Kementerian PAN-RB, Koordinator Admin SP4N-LAPOR!, Admin Pusat SP4N-LAPOR!, Admin Instansi SP4N-LAPOR! serta Masyarakat Pelapor melalui Aplikasi SPAN-LAPOR!.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

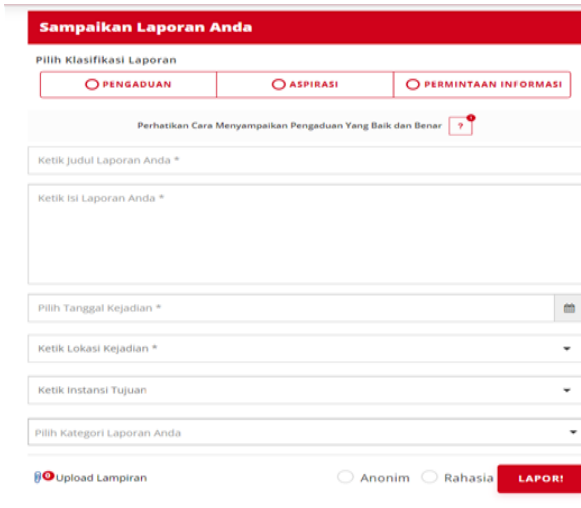
Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005) mengemukakan konsep dalam menentukan kualitas pelayanan elektronik menjadi 4 dimensi, yaitu *efficiency*, *fullfilment*, *system availability* dan *privacy*. Dimana 4 dimensi ini merupakan *core* dari kualitas pelayanan elektronik dan akan peneliti uraikan sebagai berikut.

### 1. Efficiency

Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005), konsep *efficiency* berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan mengakses serta menggunakan situs. Jika dikaitkan dengan SP4N-LAPOR!, maka *efficiency* merupakan kemudahan dan kecepatan mengakses serta menggunakan SP4N-LAPOR! bagi para pelapor. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi *efficiency* akan peneliti uraikan sebagai berikut:

a) Kemudahan Mengakses Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!

Kemudahan Cara mengakses Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! dapat dilihat melalui petunjuk pengaduan yang sudah tercantum didalam website resmi Kementerian PAN-RB, yaitu pada situs resmi lapor di [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), pada Twitter @lapor1708 serta pada aplikasi mobile LAPOR! (Android dan iOS) yang sudah di download di ponsel. Prosesnya sendiri tidak begitu sulit karena didalam aplikasi dan websitenya sudah tertera hal-hal yang harus dilakukan mulai dari awal hingga akhir pengaduan termasuk halnya jenis pengaduan apa yang ingin dilaporkan serta tata cara membuat laporan yang baik dan benar sebagaimana peneliti sajikan pada gambar berikut.



Gambar 2. Tampilan Tata Cara Melapor pada SP4N-LAPOR!

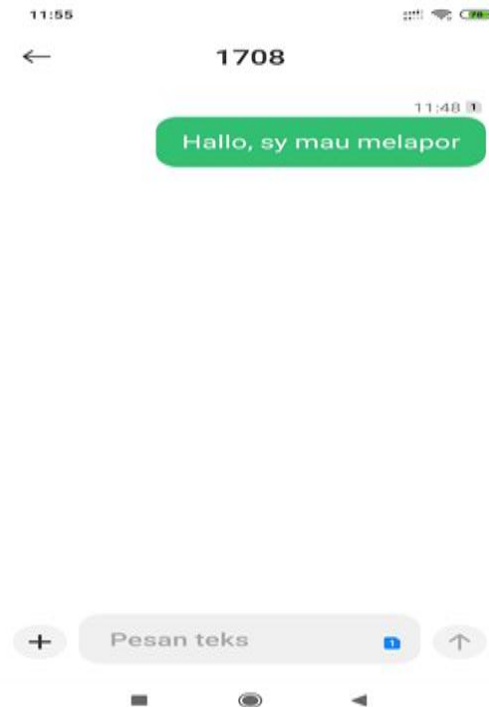


Gambar 3. Tampilan Petunjuk Cara Melapor yang Baik dan Benar Melalui SP4N-LAPOR!

Gambar 2 dan 3 menunjukkan bahwa sudah terdapat petunjuk kemudahan menggunakan SP4N-LAPOR! melalui tahapan-tahapan cara melapor yang sudah tertera dengan jelas. Dimana pada gambar 2 menunjukkan tampilan awal yang sudah tersedia mengenai jenis laporan yang akan diadakan. Lalu kemudian pelapor dapat mengikuti langkah-langkahnya sesuai poin-poin

yang tertera didalam SP4N-LAPOR!. Selanjutnya pada gambar 3 sudah ada tahapan-tahapan dalam melakukan pengaduan yang baik dan benar agar laporan yang masuk tidak langsung otomatis di blokir oleh sistem SP4N-LAPOR!. Karena sistem didalam SP4N-LAPOR! sudah diatur sedemikian rupa untuk langsung memblokir laporan masuk yang mengandung kata-kata kurang pantas. Jadi dengan hanya bermodalkan *handphone* biasa yang sudah berbasis android/IOS, masyarakat sudah bisa merasakan kemudahan cara melapor dengan melihat petunjuk tahapan melapor melalui website, media sosial maupun aplikasi SP4N-LAPOR!.

Lebih lanjut, ketika peneliti mencoba melakukan laporan melalui sms ke nomor 1708 untuk mengetahui kemudahan cara mengakses SP4N-LAPOR! melalui sms, peneliti mendapati bahwa tidak ada cara-cara atau petunjuk mengenai cara melapor didalam sms tersebut. Bahkan tidak ada balasan dari sms yang sudah dikirim oleh peneliti sebagaimana peneliti sajikan pada gambar berikut.



Gambar 4. Tampilan Melapor Melalui SMS Ke Nomor 1708

Gambar 4 menunjukkan bahwa tidak ada pesan otomatis yang langsung masuk ketika ada pelapor yang ingin melakukan pengaduan melalui sms. Sehingga dari sisi media akses melalui sms, belum ada petunjuk untuk mendapatkan kemudahan cara melapor serta cara membuat laporan yang baik dan benar. Disamping itu, walaupun dalam media akses berupa website, media sosial dan aplikasi sudah tercantum cara membuat laporan yang baik dan benar, masih saja ada laporan yang diblokir oleh sistem SP4N-LAPOR! karena mengandung kata-kata kurang pantas. Pada tahun 2021 dan 2022 terdapat 3.608 dan 2.210 laporan yang diblokir oleh sistem karena mengandung kata-kata kasar dan kurang pantas (Kedepuyan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2022). Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kementerian PAN-RB terkait cara membuat laporan yang baik dan benar.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Kemenpan-RB telah dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari data yang didapat oleh peneliti dilapangan, kegiatan sosialisasi dalam bentuk LAPOR! Goes To Campus (LGTC) Online pernah dilakukan oleh Kementerian PAN-RB sebanyak 19 kali pada 9 Kota dan 1 kali secara Nasional pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2022, dilaksanakan sosialisasi kembali dalam bentuk LGTC Online sebanyak 2 kali dan sosialisasi secara langsung di Provinsi Banten pada tanggal 16 November 2022 dengan melibatkan peserta berupa perwakilan pemda sekitar, akademisi dan organisasi masyarakat sipil (Kedepuyan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2022).

Data terkait sosialisasi yang telah peneliti jelaskan sebelumnya menggambarkan penurunan jumlah sosialisasi yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB baik secara online maupun secara langsung. Pada tahun 2020 dilakukan sebanyak 20 kali, sedangkan pada tahun 2021 tidak ada kegiatan sama sekali dan pada tahun

2022 hanya dilaksanakan sebanyak tiga kali. Artinya, masih perlu dilakukan banyak kegiatan sosialisasi agar SP4N-LAPOR! bisa diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia, termasuk halnya mengenai cara membuat laporan yang baik dan benar. Sehingga kemudahan menggunakan SP4N-LAPOR! semakin banyak diketahui dan dipahami oleh masyarakat diseluruh Indonesia.

#### b) Kecepatan Mengakses Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!

Kecepatan mengakses Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! bergantung dengan kondisi jaringan internet yang dimiliki oleh pelapor. Jika jaringan internet yang dimiliki oleh pelapor dalam keadaan stabil dan memiliki sinyal yang kuat, maka akses kepada SP4N-LAPOR! bisa dilakukan dalam proses yang cepat. Begitu pula sebaliknya, jika jaringan internet yang dimiliki oleh pelapor tidak dalam kondisi stabil dan sinyal dalam kondisi lemah, maka proses melakukan pelaporan juga akan terhambat. Pelapor bisa mengalami *loading* lambat, bahkan laporan tidak bisa diproses atau gagal terkirim. Sedangkan untuk pelapor yang menggunakan media SMS, maka kecepatan menggunakan SP4N-LAPOR! bergantung dengan pulsa yang dimiliki oleh pelapor. Jika pulsa nomor pelapor terdaftar mencukupi, maka proses pelaporan bisa dilakukan dengan lancar dan tanpa hambatan. Namun jika pelapor tidak memiliki pulsa untuk melakukan pelaporan melalui media sms, maka proses pelaporan bisa mengalami kegagalan.

#### 2. *Fullfilment*

Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005), konsep *fullfilment* berkaitan dengan kinerja aktual perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Jika dikaitkan dengan SP4N-LAPOR!, maka *fullfilment* menyangkut ketersediaan aturan dan SOP pengelolaan pengaduan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pengaduan dengan aturan dan SOP



yang sudah ditetapkan serta biaya/tarif yang dibebankan kepada pelapor sesuai dengan aturan dan SOP yang sudah ditetapkan. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi *fullfilment* akan peneliti uraikan sebagai berikut:

a. Aturan Dan SOP Yang Ditetapkan

SP4N-LAPOR! sudah memiliki aturan yang jelas dalam pengelolaan dan penggunaannya sebagaimana tercantum didalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Selama ini, Kementerian PAN-RB sudah mengelola SP4N-LAPOR! sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun masih ada beberapa hal yang belum berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, didalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional secara jelas tercantum bahwa “SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan memiliki keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu. Artinya, semua bentuk pengaduan pelayanan publik di instansi pusat maupun daerah, harus terintegrasi dan menggunakan SP4N-LAPOR!. Namun kenyataannya, hingga saat ini masih banyak kanal-kanal pengaduan sejenis yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah. Hal tersebut ada kaitannya dengan politik dimana masih terdapat kepala-kepala daerah yang menginginkan sistem pengaduan lokal dengan menggunakan namanya agar semakin dikenal oleh masyarakat. Hal ini tentu membuat pekerjaan admin semakin bertambah karena harus melakukan input manual kedalam SP4N-LAPOR! jika memang daerahnya belum terintegrasi *by sistem*.

Adanya kepentingan politik yang terjadi pada level Pemerintah Daerah dalam pengelolaan dan penggunaan SP4N-LAPOR! menunjukkan bahwa tidak ada jaminan bagi daerah-daerah yang sudah terhubung/terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! untuk menghentikan penggunaan kanal

pengaduan sejenis di daerah. Disamping itu, belum adanya sanksi tegas bagi Daerah yang masih memiliki kanal pengaduan sejenis juga menjadi salah satu sebab belum tertibnya pengelolaan SP4N-LAPOR! di daerah, sehingga masih terdapat beberapa daerah yang bertahan dengan kanal pengaduan lokal yang dimiliki atau walaupun sudah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! masih juga menggunakan kanal pengaduan lokal.

Penggunaan kanal pengaduan lokal yang masih bertahan disamping penggunaan SP4N-LAPOR! salah satunya disebabkan oleh kurangnya komitmen pimpinan di daerah terkait penggunaan SP4N-LAPOR!. Disamping itu, unsur politik dan ketakutan akan diketahuinya masalah-masalah yang terjadi di daerah oleh pihak Kementerian PAN-RB cenderung menghambat penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi pengaduan tunggal yang harus digunakan. Padahal adanya SP4N-LAPOR! dimaksudkan untuk membantu penyelesaian masalah yang pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik baik di pusat maupun di daerah.

Lebih lanjut, Instansi Kementerian/Lembaga/Daerah yang terhubung kedalam SP4N-LAPOR! semakin mengalami peningkatan tiap tahunnya, dimana hingga tahun 2022 hanya 4 Pemerintah Kabupaten dan 37 Lembaga yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana peneliti sajikan pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Keterhubungan SP4N-LAPOR! Tahun 2020 s/d 2022**

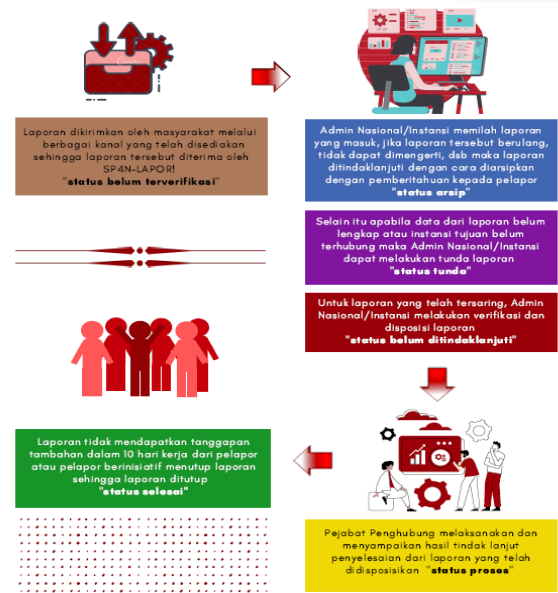
No	Jenis Instansi	Total terhubung			Total Instansi
		2020	2021	2022	
1	Kementerian	34	34	34	34
2	Lembaga	100	100	101	138
3	Pemerintah Provinsi	34	34	34	34
4	Pemerintah Kabupaten	395	396	412	416
5	Pemerintah Kota	94	94	98	98
<b>Jumlah</b>		<b>657</b>	<b>658</b>	<b>679</b>	<b>720</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah instansi yang terhubung dalam SP4N-LAPOR! rentang 3 tahun terakhir dimana pada tahun 2020 ke tahun 2021 terjadi penambahan 1 instansi dari jenis Instansi Pemerintah Kabupaten. Sedangkan dari tahun 2021 ke tahun 2022 terjadi penambahan 21 instansi dari jenis instansi Lembaga sebanyak 1 instansi, Pemerintah Kabupaten sebanyak 16 instansi dan Pemerintah Kota sebanyak 4 instansi. Namun, dalam kenyataannya belum semua SP4N-LAPOR! di daerah yang sudah terhubung dengan SP4N-LAPOR! pusat terintegrasi *by system*. Dimana masih ada proses input pengaduan yang dilakukan secara manual oleh admin instansi daerah yang belum terhubung *by system*.

SP4N-LAPOR! di daerah yang belum terintegrasi *by system* dengan SP4N-LAPOR! pusat disebabkan oleh lambatnya proses integrasi dan konsolidasi data dari kanal pengaduan lokal ke SP4N-LAPOR!. Dimana proses integrasi keterhubungan SP4N-LAPOR! memerlukan waktu yang tidak sebentar dan memerlukan proses bertahap. Adanya keterbatasan SDM pelaksana juga menjadi salah satu kendala dalam proses integrasinya.

b. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan Sesuai Aturan

Jangka waktu penyelesaian pengaduan juga sudah diatur didalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana tergambar dalam gambar berikut.



Gambar 5. Alur Kerja LAPOR!

Gambar 5 menunjukkan alur proses kerja aplikasi SP4N-LAPOR! dimana ketika masyarakat sudah melakukan pengaduan, laporan yang masuk akan langsung diverifikasi oleh administrator dengan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan dari isi laporan dan selanjutnya akan diteruskan kepada instansi pemerintah dimaksud paling lambat tiga hari setelah dilakukannya pelaporan. Kemudian setelah pengaduan ditindaklanjuti, instansi pemerintah dimaksud akan dapat secara langsung memberi notifikasi melalui akun pelapor bahwa pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ketika pelapor sudah mendapatkan kepuasan dengan tindak lanjut yang telah diberikan atau dalam waktu 10 hari kerja pelapor tidak memberikan tanggapan lebih lanjut, maka laporan pengaduan dianggap selesai. Apabila laporan pengaduan yang masuk tidak mendapatkan tindak lanjut dalam waktu 60 hari kerja, maka laporan tersebut bisa diteruskan kepada Ombudsman RI yang berperan sebagai pengawas pelayanan publik ([Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2022](#)).

Alur proses pelaporan sampai dengan penyelesaian tindak lanjut laporan yang sudah ditetapkan waktunya sebagaimana penjelasan diatas, dilapangan masih terjadi banyak laporan yang belum diselesaikan tindak lanjutnya oleh

instansi terlapor. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan masih adanya laporan pengaduan yang belum selesai ditindak lanjuti selama kurun waktu 3 tahun terakhir, yakni 12.378 laporan pada tahun 2020, 7.693 laporan pada tahun 2021 dan 6.294 laporan pada tahun 2022 ([Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2022](#)).

Tindak lanjut penyelesaian laporan yang tidak sesuai waktunya maupun belum selesai hingga saat ini, salah satunya disebabkan oleh adanya fluktuasi performa instansi. Fluktuasi performa instansi disini maksudnya adalah perubahan penampilan instansi yang mengalami naik turun seperti misalnya pada bulan atau tahun tertentu memiliki kecepatan penyelesaian tindak lanjut yang baik, sedangkan pada bulan atau tahun berikutnya memiliki kecepatan penyelesaian tindak lanjut yang kurang baik. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh adanya mutasi pegawai. Mutasi yang terjadi pada pegawai yang sebelumnya merupakan seorang admin maupun pejabat penghubung sangat berpengaruh dalam keberlangsungan pengelolaan SP4N-LAPOR! Karena jika pegawai yang sebelumnya adalah seorang admin maupun pejabat penghubung dipindah, maka secara otomatis harus mencari pengganti admin dan pejabat penghubung yang baru.

Mutasi pegawai yang sebelumnya merupakan admin maupun pejabat penghubung akan menyebabkan terjadinya 2 (dua) proses baru yang harus dilakukan, yaitu pembuatan akun baru dan mengajari admin atau pejabat penghubung yang baru mengenai tugasnya. Ditambah lagi, mutasi tersebut juga akan berpengaruh pada kecepatan performa instansi dalam menyelesaikan tindak lanjut pengaduan yang dilakukan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!. Dimana pada tahun 2020 terdapat 23.393 laporan yang belum diverifikasi oleh admin instansi sehingga permasalahan yang diajukan oleh masyarakat hanya mengendap didalam aplikasi SP4N-LAPOR! ([Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2020](#)).

Admin dan pejabat penghubung menjadi salah satu unsur penting sebagai SDM pengelola SP4N-LAPOR!. Dimana dari segi kuantitasnya tidak ada ketentuan jumlah admin minimal yang harus dimiliki setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP). Admin yang dimiliki oleh tiap UPP berbeda-beda tergantung dari SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR! yang sudah dibuat. Untuk lingkup Kementerian Dalam Negeri saja yang harus membawahi 34 Pemerintah Provinsi, 416 Pemerintah Kabupaten dan 98 Pemerintah Kota, hanya memiliki 4 orang admin instansi yang bertugas untuk memegang dan mengelola data permasalahan di internal kemandagri sendiri maupun di Pemerintahan Daerah. Jumlah tersebut tentu saja belum memadai dibanding dengan banyaknya permasalahan terkait pelayanan publik yang harus dibantu penyelesaiannya setiap hari.

Tidak adanya batas minimal jumlah admin dalam setiap UPP, berpengaruh pada kecepatan penyelesaian tindak lanjut permasalahan yang diajukan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Dimana pada tahun 2020, masih terdapat 12.969 laporan belum terverifikasi dan masih mengendap di admin Kepolisian RI. Disusul oleh 816 laporan yang mengendap pada admin Badan Kepegawaian Negara dan 710 laporan pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan ([Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB 2020](#)).

Lebih lanjut, kualitas pengelola yang dalam hal ini adalah admin dan pejabat penghubung juga berpengaruh besar terhadap pemanfaatan data untuk referensi perbaikan kebijakan. Dilapangan, kualitas pejabat penghubung dinilai masih kurang memadai. Hal tersebut dilihat berdasarkan substansi (kualitas jawaban) penyelesaian tindak lanjut yang diberikan kepada pelapor. Oleh karena itu, SDM yang mumpuni betul-betul dibutuhkan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! mulai dari tahap awal sampai pada tahap pembuatan rekomendasi kebijakan.

Admin SP4N-LAPOR! serta pejabat penghubung baik di pusat maupun daerah, dalam kenyataannya merupakan tugas tambahan yang

diberikan oleh pimpinan melalui SK penunjukan sebagai admin/pejabat penghubung SP4N-LAPOR!. Walaupun beberapa dari admin memang merupakan tugas utama apabila ditempatkan pada bidang pelayanan publik. Namun yang tidak bekerja pada bidang pelayanan publik, secara otomatis akan mendapatkan 2 tanggung jawab serta beban pekerjaan.

Tanggung jawab dan beban pekerjaan yang bertambah membutuhkan penanganan yang lebih ekstra dalam melaksanakannya. Apalagi berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengetahui bahwa tidak ada insentif tambahan yang diberikan kepada admin dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! sehingga tidak bisa menjadi suatu penambah motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas tambahannya.

Permasalahan lain yang masih sering terjadi dalam penyelesaian tindak lanjut aduan tepat waktu adalah adanya kebingungan admin dalam meneruskan instansi yang dituju atas permasalahan yang diajukan oleh si pelapor. Sebagai contoh, jika ada permasalahan yang menyangkut pertanahan, maka admin pusat akan kebingungan untuk meneruskan permasalahan tersebut ke instansi Kementerian Agraria atau Dinas Pertanahan ataupun instansi terkait lainnya sehingga masih sering terjadi lempar tanggung jawab atas permasalahan yang melibatkan beberapa instansi dan berdampak pada waktu penyelesaian tindak lanjut aduan yang lebih lama dari seharusnya.

#### c. Biaya/Tarif Sesuai Aturan

Biaya/tarif juga telah diatur didalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Namun biaya yang diatur didalamnya merupakan biaya yang harus disediakan oleh Pembina bagi instansinya masing-masing, bukan untuk masyarakat sebagai pelapor.

Biaya yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pelapor selama ini tidaklah ada, kecuali biaya untuk membeli kuota internet ataupun pulsa jika masyarakat ingin melakukan pengaduan melalui sms.

### 3. *System Availability*

Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005), konsep *system availability* berkaitan dengan fungsionalitas teknik situs bersangkutan, berfungsi sebagaimana mestinya. Jika dikaitkan dengan SP4N-LAPOR!, maka *system availability* berkaitan dengan ketersediaan jaringan yang mampu memenuhi kebutuhan layanan pengaduan dan kecukupan kapasitas aplikasi SP4N-LAPOR! dalam menampung seluruh pengaduan. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi *system availability* akan peneliti uraikan sebagai berikut:

#### a. Ketersediaan Jaringan

Jaringan menjadi hal yang pertama kali harus ada saat akan melakukan pelaporan. Jika jaringan yang dimiliki pelapor ataupun suatu tempat tidak memadai, maka secara otomatis akan mempersulit proses pelaporan didalam aplikasi SP4N-LAPOR!. Dari segi ketersediaan jaringan, dapat diketahui bahwa Kementerian PAN-RB selalu memastikan ketersediaan jaringan dengan melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap hal tersebut. Namun jika terjadi kendala jaringan secara pribadi kepada pelapor, Kementerian PAN-RB tidak bisa menjamin dan meminimalisir hal tersebut karena bergantung pada jaringan internet si pelapor.

Ketersediaan jaringan menjadi hal yang penting karena jaringan internet menjadi salah satu modal dalam melakukan pelaporan melalui SP4N-LAPOR!. Tidak hanya dari sisi pengguna, namun instansi pengelola pengaduan juga membutuhkannya. Berdasarkan data pada tabel 1 dan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui ada 4 (empat) Pemerintah Kabupaten yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR!. Pemerintah Kabupaten yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR! antara lain adalah Kabupaten Buru, Kabupaten Buru Selatan, Kabupaten Halmahera Barat dan Kabupaten Pegunungan Arfak. Keempat Pemerintah Kabupaten tersebut belum terhubung karena adanya keterbatasan pada jaringan yang mereka miliki. Oleh karena itu ketersediaan jaringan

internet yang memadai menjadi salah satu modal awal dalam penggunaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR!.

b. Kecukupan Kapasitas Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!

Dari segi kecukupan kapasitas, pihak Kementerian PAN-RB juga menyatakan bahwa selama ini sudah cukup tersedia dan belum pernah terjadi masalah apapun. SP4N-LAPOR! harus dapat menampung seluruh pengaduan yang masuk dari berbagai daerah di Indonesia. Peningkatan kapasitas aplikasi juga sudah dilakukan secara berkala. Hanya saja, ada beberapa hal yang harus diantisipasi jika tiba-tiba terjadi lonjakan pengaduan saat situasi darurat atau bencana alam.

#### 4. *Privacy*

Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005), konsep *privacy* berkaitan dengan jaminan keamanan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan. Jika dikaitkan dengan SP4N-LAPOR!, maka *privacy* mencakup keamanan dan kerahasiaan data pelapor yang sudah melakukan pengaduan. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi *privacy* akan peneliti uraikan sebagai berikut:

a. Keamanan Dan Kerahasiaan Data Pelapor

Keamanan dan kerahasiaan data pelapor merupakan hal yang harus ada dalam sebuah aplikasi yang dijalankan oleh pelaksana pelayanan baik di sektor publik maupun swasta. Hal tersebut mutlak dibutuhkan agar pelanggan/pengguna dapat mempercayai aplikasi yang digunakan dalam jangka panjang.

Terkait keamanan dan kerahasiaan data pelapor dalam penggunaan Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!, dapat diketahui bahwa penanganan hal tersebut dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan telah dilaksanakan secara ketat.

Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam hal ini bertindak sebagai pengatur standar keamanan data, sedangkan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) berperan dalam melakukan monitoring dan evaluasi teknologinya, kemudian Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) berperan dalam melakukan monitoring dan evaluasi terkait keamanannya.

Lebih lanjut, SP4N-LAPOR! juga telah memiliki 2 (dua) fitur yang berguna untuk menjaga kerahasiaan data pelapor, yaitu fitur Anonim dan fitur Rahasia. Fitur Anonim adalah sebuah fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak dapat diketahui oleh masyarakat umum dan utamanya pihak terlapor. Sedangkan fitur rahasia merupakan sebuah fitur yang dapat membuat seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, studi dokumen dan analisis peneliti mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR!, dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! belum berjalan secara optimal dengan analisis menggunakan konsep dari Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005) yang akan peneliti uraikan sebagai berikut:

- a. Dimensi *Efficiency*, kemudahan cara mengakses Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! dapat dilihat melalui petunjuk pengaduan yang sudah tercantum didalam website resmi Kementerian PAN-RB, yaitu pada situs resmi lapor di [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), pada Twitter @lapor1708 serta pada aplikasi mobile LAPOR! (Android dan iOS) yang sudah di download di ponsel. Terkhusus pada media akses melalui sms masih belum menunjukkan hal yang sama dengan kemudahan mengakses cara melapor pada situs resmi lapor lainnya.

Sedangkan untuk kecepatan dalam menggunakan SP4N-LAPOR! bergantung pada kondisi jaringan internet atau pulsa yang dimiliki oleh pelapor.

- b. Dimensi *Fullfilment*, ketepatan janji layanan tercantum didalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Namun dilapangan masih terdapat pengelolaan SP4N-LAPOR! yang tidak sesuai dengan aturan tersebut.
- c. Dimensi *System Availability*, fungsi teknis SP4N-LAPOR! selalu dipantau secara berkala oleh Kementerian PAN-RB dengan menyediakan jaringan dan menjaga kecukupan kapasitas SP4N-LAPOR! dalam menampung semua pengaduan. Namun masih ada instansi yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR! akibat terkendala jaringan di daerah.
- d. Dimensi *Privacy*, jaminan keamanan dan kerahasiaan data pelapor telah dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak serta dibuatnya fitur khusus dalam SP4N-LAPOR!.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi khususnya dalam hal ini adalah Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB, Asdep Transformasi Digital Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB, Koordinator SP4N-LAPOR! pada Asdep Transformasi Digital Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB, Admin Pusat SP4N-LAPOR! pada Kementerian PAN-RB, Admin Instansi SP4N-LAPOR! di Kementerian PAN-RB, admin instansi dan koordinator admin SP4N-LAPOR! di Provinsi Jawa Timur, admin instansi Kementerian Dalam Negeri, Masyarakat pelapor maupun pihak-pihak lainnya yang telah memberikan data, dukungan dan inspirasi bagi

peneliti agar kedepan tulisan ini dapat memberikan masukan yang berarti dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR!.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ditjen Aptika. 2021. "Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas – Ditjen Aptika."
- Hamjen, Hilarion, and Rachma Ainun Nikmah. 2020. "Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapor!" *Metacommunication: Journal of Communication Studies* 5(1):66. doi: 10.20527/mc.v5i1.7502.
- Haspo, Lurensia Nindyta Angelina, and Aldri Frinaldi. 2020. "Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2(2):26–33. doi: 10.24036/jmiap.v2i2.122.
- Haykal, Muhammad, Eko Supeno, and Falih Suaedi. 2020. "6 in 1 Program Implementation to Improve the Quality of Public Services in the Population and Civil Service of Surabaya City." 421. doi: 10.2991/assehr.k.200323.074.
- Ibad, Syahrul, and Yona Wahyu Lolita. 2020. "Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo)." *Jurnal Administrasi Publik* Vol.6(No.2):1–27.
- Jamaluddin, Yanhar. 2016. "Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS)* 12(1):55–68.
- Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB. 2020. "LAPORAN SP4N-LAPOR!"
- Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB. 2021. "Laporan SP4N-LAPOR!"
- Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB. 2022. "Laporan SP4N-LAPOR!"
- Kementerian PAN-RB. 2016. "Buku Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota,

- Adopsi Dan Integrasi LAPOR!-SP4N Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik.”
- Kurnia, Titon Slamet, Umbu Rauta, and Arie Siswanto. 2017. “E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia.” *Masalah-Masalah Hukum* 46(2):170–81. doi: 10.14710/mmh.46.2.2017.170-181.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. 2005. “E-S-QUAL a Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7(3):213–33. doi: 10.1177/1094670504271156.
- Pratama, Agung Barok, Arina Manasikana, and Nurul Auliya Fadzlina. 2023. “Efektivitas Layanan Aduan Laport Bupati Berbasis E-Government Di Kabupaten Pekalongan.” *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis* 4(1):78–96.
- Rasyid, M. Ryaas. 2007. *Memaknai Fungsi Pemerintahan*. Cetakan VI. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Rinaldi, Rudi. 2012. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2(1):37–39.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. “Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia.” *Seminar Nasional Informatika 2008(semnasIF)*:99–108.
- Syaepudin, Bahrul, Adie Dwiyanto Nurlukman, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Jl I. Perintis Kemerdekaan, and Kota Tangerang. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government Dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application.” *Jurnal\_Pekommas\_Vol.\_7\_No.\_1* 7(1):53–62. doi: 10.30818/jpkm.2022.2070106.
- Yahya, Achmad Nasrudin. 2021. “Survei Atas SP4N LAPOR!: Ketersediaan Infrastruktur Masih Jadi Keluhan.” *Kompas* 1–7.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license