

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

Ika Wahyuningsih

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma
Purwokerto

Roes Aliya Dinda Artanti

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma
Purwokerto

Rifal Nursalim

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma
Purwokerto

Najwa Zakia Khairunisa

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma
Purwokerto

Azka Fajar Weda Muhakama

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma
Purwokerto

Korespondensi penulis: wika27087@gmail.com

Abstract. SP4N-LAPOR! (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. This study examines the implementation of the SP4N-LAPOR! program as a public service innovation in the Local Government of Tangerang City. Developed as part of Indonesia's Electronic-Based Government System (SPBE), SP4N-LAPOR! functions as a national integrated one-door complaint management platform. Using a qualitative literature review approach, the study analyzes the program's implementation through Charles O. Jones' framework: organization, interpretation, and application. The findings reveal that the organizational structure for managing public complaints consisting of the Department of Communication and Informatics (Diskominfo), liaison officers, and operators in each regional device organization has been well established. However, several challenges persist, including limited human resources, slow response times, and relatively low utilization compared to the city's population. The interpretation aspect shows that technical guidelines generally follow national SP4N standards, though detailed local documentation remains limited. In terms of application, the workflow of verification, disposition, follow-up actions, and evaluation operates systematically with support from digital channels and regular monitoring by city leadership. The study concludes that SP4N-LAPOR! implementation in Tangerang City is relatively effective in enhancing transparency and accountability of public services, yet improvements are needed in human resource capacity, technological optimization, and broader public outreach.

Keywords: SP4N-LAPOR!, public service, policy implementation, digital innovation.

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 membahas implementasi Program SP4N-LAPOR! sebagai inovasi pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kota Tangerang. Lahir dari kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai sistem pengelolaan pengaduan satu pintu yang terintegrasi secara nasional. Penelitian menggunakan metode kualitatif berbasis studi literatur dengan mengacu pada teori implementasi Charles O. Jones (organization, interpretation, application). Hasil analisis menunjukkan bahwa struktur organisasi pengelola pengaduan telah terbentuk dengan baik melalui peran Diskominfo, pejabat penghubung, dan operator OPD. Namun,

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

tantangan masih ditemukan, terutama kurangnya sumber daya manusia, lambatnya respons, serta pemanfaatan aplikasi yang belum sebanding dengan jumlah penduduk. Aspek interpretasi kebijakan juga menunjukkan bahwa pedoman teknis secara umum mengacu pada standar SP4N nasional, meskipun belum terdokumentasi secara rinci di level daerah. Dari sisi aplikasi, alur verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dan evaluasi telah berjalan sistematis, didukung oleh berbagai kanal digital serta monitoring pimpinan daerah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang berjalan cukup efektif dan berkontribusi pada transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, tetapi masih membutuhkan penguatan kapasitas SDM, optimalisasi teknologi, dan sosialisasi yang lebih luas.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR!, pelayanan publik, implementasi kebijakan, inovasi digital.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi telah mengubah perilaku masyarakat yang kini lebih banyak beraktivitas di ruang digital berbasis internet. Hampir seluruh lapisan masyarakat sulit lepas dari pemanfaatan media komunikasi seperti ponsel pintar (Rizal & Kahar, 2021). Perubahan perilaku ini menuntut pemerintah untuk lebih responsif dan adaptif, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, cepat, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern (Tantang & Rafinita, 2022).

Memasuki era digital dan penerapan konsep *Society 5.0*, pemerintah mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk memperkuat efisiensi dan transparansi layanan publik (Solusi, 2022). Salah satu inovasi yang lahir dari kebijakan ini adalah SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang dikembangkan sejak 2011. Melalui portal www.lapor.go.id, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan keluhan secara online, terintegrasi lintas instansi, dan mudah diakses. Program ini menjadi wujud transformasi digital dalam pelayanan publik yang mendukung terciptanya pemerintahan terbuka (*open government*) di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Tangerang.

Kabupaten Tangerang telah bergabung dengan SP4N-LAPOR sejak tahun 2018 dengan tujuan untuk menyatukan pengaduan mengenai layanan publik di Indonesia dari tingkat pusat hingga daerah (Diskominfo Kabupaten Tangerang, n.d.). Dalam pengamatan awal, peneliti berusaha mencari tahu media yang digunakan sebagai saluran pengaduan pada SP4N-LAPOR di Kabupaten Tangerang, yang dapat diakses melalui situs web <https://lapor.tangerangkab.go.id/> atau aplikasi mobile yang dapat diunduh di Android dan iOS. Selain itu, pengaduan juga dapat dilakukan melalui SMS ke nomor 1708 yang sudah terhubung dengan aplikasi SP4N LAPOR, karena menggunakan kode khusus milik Pemerintah Kabupaten Tangerang.

Bergabungnya Kabupaten Tangerang dengan SP4N-LAPOR dimaksudkan untuk menyatukan pengaduan pelayanan publik di Indonesia dari tingkat pusat hingga daerah (Diskominfo Kabupaten Tangerang, n.d.). Sungguh mengejutkan, Kabupaten Tangerang berhasil meraih peringkat ketiga dalam hal jumlah laporan pengaduan tinggi pada kategori pemerintah daerah. Ini yang menyebabkan Kemenpan-RB menetapkan Kabupaten Tangerang sebagai daerah percontohan nasional bersama dengan enam daerah lainnya. Penerapan SP4N-LAPOR di Kabupaten Tangerang juga dapat dibuktikan melalui jumlah pengaduan yang diterima selama tahun 2020 hingga 2024.

Jumlah keluhan dan laporan yang diterima melalui SP4NLAPOR dari tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan variasi setiap tahunnya. Di tahun 2020, total pengaduan yang diterima adalah 1.342 laporan, sedangkan pada tahun 2021 angka pengaduan berkurang menjadi 1.192. Kemudian, pada tahun 2022 tercatat 1.329 laporan, di tahun 2023 terdapat 2.610 laporan, dan

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

pada tahun 2024 jumlah laporan mencapai 2.265. Berikut adalah tabel terkait jumlah pengaduan SP4N.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR Tahun 2020 -2024



Sumber: (Diskominfo Kabupaten Tangerang,2024)

Meskipun semua pengaduan dapat diselesaikan sepenuhnya, masih ada tantangan karena respons yang lambat. Hal ini bukan hanya disebabkan oleh server yang sering mengalami gangguan, tetapi juga disebabkan oleh OPD yang menangani laporan melebihi waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP dari SP4N LAPOR. Di sisi lain, jumlah pengelola tidak sebanding dengan total laporan yang diterima, hanya terdapat satu orang admin untuk SP4N LAPOR. Dengan memahami kendala yang ada, pemerintah dapat membuat rencana untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, meskipun angka pengaduan yang diterima cukup banyak, jumlah tersebut masih jauh dari target yang ditetapkan dalam rencana aksi tahun 2023, yaitu sebanyak 3.000 pengaduan. Selain itu, pemanfaatan SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan populasi yang mencapai 3,37 juta jiwa.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana Program SP4N-LAPOR! digunakan sebagai inovasi pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kota Tangerang. Penelitian ini membahas semua aspek implementasi, mulai dari prosedur operasi, sistem pengelolaan laporan masyarakat, hingga tanggung jawab setiap perangkat daerah dalam menangani pengaduan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sumber daya manusia, kemampuan teknologi, komitmen organisasi, regulasi, dan tingkat partisipasi masyarakat. Dan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang, termasuk peningkatan transparansi dan akuntabilitas, kecepatan dan ketepatan respons terhadap laporan, dan dampak pada kepuasan masyarakat. Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi akademik dan saran praktis untuk membantu mengembangkan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*library research*) sebagai pendekatan utama untuk menganalisis implementasi Program SP4N-LAPOR! di Pemerintah Daerah Kota Tangerang. Literatur yang digunakan diutamakan berasal dari publikasi jurnal ilmiah yang sudah terjamin keaslian dan juga keruntunan relevansi

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

pembahasannya. Sumber literatur yang akan digunakan harus diseleksi secara selektif dengan mengacu pada 2 prinsip pemilihan sumber bacaan, yang pertama adalah prinsip kemutakhiran (*recency*) dan yang kedua adalah prinsip relevansi (*relevance*) (Mahanum, 2021). Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah, buku, laporan pemerintah, dan artikel lain yang relevan dengan topik inovasi pelayanan publik dan penerapan teknologi digital. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif-komparatif, data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait tantangan dan peluang yang muncul dalam inovasi teknologi di sektor publik. (Ambarwati et al., 2021). Mengidentifikasi pola, kesamaan, dan perbedaan dalam proses implementasi yang didasarkan pada teori implementasi kebijakan. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori implementasi kebijakan menurut Charles O Jones. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Charles O. Jones maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana implementasi program SP4N-LAPOR! dengan mempehatikan tiga aktivitas utama diantaranya yaitu organization, interpretation, application. Kemudian, teori ini dibandingkan dengan hasil studi lapangan dari berbagai sumber untuk menemukan implikasi praktis dari inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menyajikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana SP4N-LAPOR! Diimplementasikan serta faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Program SP4N-LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) adalah platform berbasis teknologi informasi nasional yang dikembangkan oleh Pemerintah Indonesia untuk mengintegrasikan semua saluran pengaduan publik ke dalam satu sistem terpadu. Menggunakan berbagai media, seperti situs web (lapor.go.id), aplikasi seluler (Android/iOS), SMS, dan media sosial, masyarakat dapat menggunakan platform ini untuk menyampaikan kritik, aspirasi, dan keluhan tentang penyelenggaraan layanan publik. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 dan PermenPAN-RB No. 46 Tahun 2020, yang menetapkan roadmap dan pedoman operasional, adalah dasar hukum yang kuat bagi SP4N-LAPOR! Program ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Dengan kata lain, sistem ini berfungsi sebagai sarana kontrol sosial di era pemerintahan berbasis teknologi. Selain itu, SP4N-LAPOR! mengadopsi "*policy no wrong door*", yang berarti setiap pengaduan masyarakat, dari mana pun datangnya, akan diarahkan ke lembaga yang berwenang untuk menangani masalah tersebut, sehingga tidak ada aduan yang "tersesat". Penelitian menggambarkan ukuran tentang Implementasi aplikasi SP4N-LAPOR! di kota Tangerang berdasarkan 3 aspek Teori Implementasi Charles O. Jones yaitu *Organization*, *Interpretation*, dan *Application*.

2. Analisis SP4N-LAPOR! Berdasarkan Teori Implementasi Charles O. Jones

A. Organisasi

Keberhasilan implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones harus ada organisasi atau lembaga yang melaksanakan. Jones (1994:166), mengatakan organisasi adalah "kegiatan yang bertalian dengan pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan". Bagi Jones (1994:296) organisasi birokrasi berkaitan dengan, pembentukan atau

penataan kembali sumber daya, unit-unit, serta metode untuk menjadikan program berjalan. Dengan demikian ketiga aspek ini akan dibahas sebagai berikut:

- Sumber daya

Pertama, Sumber daya dalam implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai salah satu faktor kritis dari implementasi kebijakan publik. Sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan meliputi staf dengan ukuran cukup, dan memiliki keterampilan yang sesuai untuk penyelesaian tugas mereka, otoritas, dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usulan tertulis menjadi fungsi pemerintahan. Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia dalam rangka untuk memperlancar pelaksanaan (implementasi) suatu kebijakan. Kurangnya Sumber Daya Manusia, terbatasnya dana atau fasilitas dalam implementasi kebijakan, adalah merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan. Sumber Daya dalam SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) bertanggung jawab untuk mengelola SP4N-LAPOR! di tingkat pemerintah daerah Kabupaten Tangerang. Dalam berbagai kegiatan koordinasi dan evaluasi, Diskominfo disebut sebagai admin instansi yang memverifikasi dan mendisposisikan aduan kepada perangkat daerah terkait. Untuk membuat jalur komunikasi aduan lebih jelas dan formal, Diskominfo menunjuk Pejabat Penghubung dan Operator SP4N-LAPOR! di masing-masing OPD berdasarkan Surat Keputusan (SK). Evaluasi rutin dan bimbingan teknis untuk pengelola aduan publik menunjukkan komitmen kepemimpinan Diskominfo terhadap kinerja layanan agar berjalan dengan efektif. Dari perspektif teori Jones, struktur ini menunjukkan bahwa organisasi implementasi SP4N-LAPOR! di Tangerang telah menyediakan unit birokrasi (Diskominfo berfungsi sebagai pusat; pejabat penghubung dan operator berfungsi sebagai unit di OPD) dan sumber daya manusia yang kompeten (admin dan operator) untuk menjalankan sistem pengaduan. Ini sangat sesuai dengan gagasan Jones tentang membangun organisasi untuk menerapkan kebijakan.

- Unit – Unit Organisasi

Yang kedua, unit-unit organisasi merupakan bagian dari model besar, yaitu struktur. Menurut Handoko (1998:169), struktur menunjukkan bahwa: "dalam struktur menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi." Tujuan struktur adalah untuk mengorganisir dan mendistribusikan pekerjaan di antara anggota organisasi. Untuk menjaga agar birokrasi tidak melewati wewenang fungsi, bagian, atau posisi, struktur atau unit harus diatur dengan jelas. Peraturan yang jelas akan memungkinkan prosedur kerja yang baku dan menghilangkan tugas tumpang tindih. Dengan alur kerja pada program

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang, dimulai dengan menerima pengaduan dari masyarakat melalui kanal-kanal sistem online nasional (SP4N), yang kemudian divalidasi oleh kepala departemen Diskominfo. Setelah verifikasi, aduan dikirim ke OPD terkait sesuai dengan jenis masalah dan kapasitas mereka. Perbaikan layanan, investigasi, dan klarifikasi dilakukan setelah OPD menerima aduan melalui Pejabat Penghubung/SP4N-Operator. Selanjutnya, Diskominfo mengadakan rapat evaluasi berkala bersama pejabat penghubung dan operator OPD untuk menilai kinerja penanganan aduan dan meningkatkan responsivitas. Selain itu, terdapat tujuan tindak lanjut dalam jangka waktu tertentu (misalnya dua kali sehari) untuk menanggapi aduan awal, yang menunjukkan bahwa organisasi SP4N di Tangerang berfokus pada kecepatan dan transparansi. Dalam struktur teori Jones, alur kerja ini menunjukkan "metode" yang jelas, termasuk verifikasi internal, distribusi aduan, dan koordinasi evaluasi. Metode-metode ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan unit organisasi agar kebijakan pengaduan dapat diterapkan dengan baik.

- **Metode**

Ketiga, metode menurut Agus M. Hardjana (2003), metode adalah kumpulan tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas segala sumber dan elemen yang menentukan keberhasilan proses manajemen, terutama dengan memperhatikan fungsi dan dinamika organisasi atau birokrasi dalam rangka mencapai tujuan yang sah. Peran metode dalam pencapaian tujuan organisasi juga sangat penting. Dengan adanya metode dalam sebuah organisasi, organisasi akan lebih mudah dan lebih efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan Pelaksanaan program SP4N-LAPOR! terdapat pembagian tugas yang terstruktur, yaitu sebagai administrator pusat, diskominfo bertanggung jawab atas koordinasi umum, pengendalian data aduan, verifikasi awal, pemetaan aduan ke OPD, dan mengadakan rapat evaluasi dan bimtek untuk operator. Pejabat menjadi Penghubung OPD yang berfungsi sebagai titik kontak resmi antara sistem SP4N-LAPOR! dan OPD teknis memastikan bahwa aduan dari Diskominfo dapat dikirim secara tepat ke bagian teknis OPD untuk direspons. Tugas operasional operator SP4N-LAPOR! adalah memproses aduan di dalam OPD, yang bertanggung jawab untuk memproses aduan dengan mencatat, memperbarui status aduan, melakukan tindak lanjut teknis, dan melaporkan progres kembali ke Diskominfo dan sistem SP4N-LAPOR!. Pimpinan OPD memberikan legitimasi organisasi dengan menetapkan kebijakan internal dan memberikan dukungan anggaran atau SDM yang diperlukan. Pembagian tugas ini, menurut teori Jones, mencerminkan unit-unit struktural yang jelas (Diskominfo, OPD, penghubung, dan operator), serta distribusi sumber daya manusia yang efektif, serta metode operasional yang mendukung jalannya program. Berdasarkan Teori Kebijakan Publik pada Indikator Implementasi Program, yaitu

Organisasi pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, Implementasi SP4N-LAPOR! di Pemerintah Daerah Tangerang menunjukkan struktur organisasi yang cukup untuk unit pelaksana (Diskominfo, Pejabat Penghubung, Operator) telah ditetapkan, alur kerja yang sistematis, dan pembagian tugas yang jelas. Hal ini mendukung pelaksanaan kebijakan pengaduan publik karena sumber daya manusia yang tersedia, unit organisasi yang berfungsi, dan metode kerja yang terorganisir sesuai dengan teori Charles O. Jones.

B. Penafsiran / Perumusan Teknik Kebijakan

a. Petunjuk teknis di SP4N-LAPOR! di Pemerintah Daerah Kota Tangerang

Keberhasilan Pelaksanaan implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! yang terpenting adalah yang terlibat dalam pelaksanaan termasuk penerima kebijakan, memahami pedoman pelaksanaan, sehingga perlu ada komunikasi yang baik antara pelaksana dan fasilitator, dengan masyarakat sebagai penerima manfaat, tim teknis Tidak mudah untuk menginterpretasikan kebijakan dari perspektif yang sama karena para pelaksana dan pembuat kebijakan mungkin memiliki pendapat yang berbeda. Karena itu, menurut Jones (1994:320) mengutip pernyataan George C. Edwards, yang menyatakan bahwa "mereka yang menerapkan keputusan/kebijakan harus tahu apa yang seharusnya mereka lakukan. Jika kebijakan ingin dilaksanakan dengan tepat, arahan serta petunjuk pelaksanaan tidak hanya diterima tetapi juga harus jelas, dan jika hal ini tidak jelas, para pelaksana akan kebingungan tentang apa yang seharusnya mereka lakukan, dan pada akhirnya mereka akan mempunyai kebijakan yang tersendiri." Sehubungan dengan Interpretasi maka yang ingin dilihat apakah pelaksanaan kebijakan program SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang sudah berjalan dengan efektif dimana adanya pemahaman yang sama antara pelaksana dan penerima terhadap perannya masing-masing, dalam hal ini, proses penyampaian informasi, sosialisasi, dan kejelasan tugas sangat penting, dan semua ini harus dicapai melalui komunikasi yang efektif serta konsistensi pelaksana. Berdasarkan hasil literatur yang diperoleh dimana dalam pelaksanaan kebijakan program SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang untuk pelaksanaan dalam petunjuk teknis (technical guidelines) tampaknya tidak dipublikasikan sebagai dokumen terpisah di situs web publik pemerintah kota. Namun, alur pengaduan dan kebijakan integrasi pelayanan publik dapat memberikan informasi penting.

Di situs web resmi pemkot, ada infografis yang menjelaskan alur pengaduan SP4N-LAPOR di Kota Tangerang. Masyarakat dapat menggunakan aplikasi nasional SP4N-LAPOR untuk mengajukan pengaduan, yang kemudian dikirim ke lembaga atau OPD yang bertanggung jawab. Peraturan "tidak ada pintu yang salah" (SP4N) nasional memungkinkan warga melapor ke sistem satu pintu dan menyampaikan pengaduan ke instansi yang relevan. Menurut situs web layanan aduan online kota, pengaduan masyarakat dikelola secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik. Ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip efisiensi dan koordinasi digunakan dalam pedoman teknis lokal, yang sejalan dengan

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

panduan nasional SP4N-LAPOR. Secara singkat, petunjuk teknis SP4N-LAPOR Kota Tangerang mengacu pada kerangka nasional (SP4N), dengan alur pengaduan satu pintu, integrasi dengan OPD, dan prinsip respons cepat. Namun, karena jumlah dokumen publik yang tersedia, seperti buku petunjuk teknis lokal, terbatas, sulit untuk menentukan seberapa rinci pedoman teknis Kota Tangerang dibandingkan dengan standar nasional.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) SP4N-LAPOR!

Beberapa tahapan utama dari Standar Operasional Prosedur (SOP) SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang adalah sebagai berikut: mekanisme penerimaan laporan, proses verifikasi, tindak lanjut oleh instansi terkait, pemantauan dan evaluasi, tanggapan dan penilaian, dan pelaporan dan penetapan tindakan korektif. Tahapan pertama dimulai dengan menerima pengaduan dari masyarakat melalui situs web resmi Pemerintah Kota Tangerang, lapor.tangerangkota.go.id, layanan SMS ke nomor 1708, dan aplikasi mobile yang disediakan. Setelah laporan diterima, manajemen instansi melakukan verifikasi untuk memastikan dokumen dan data lengkap. Selanjutnya, laporan yang telah diverifikasi dikirim ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang relevan sesuai dengan jenis pengaduan. OPD bertanggung jawab untuk melakukan tindak lanjut dan melacak kemajuan penyelesaian laporan. Selanjutnya, pimpinan daerah, yaitu Walikota dan Sekretaris Daerah, memantau perkembangan tindak lanjut laporan dari setiap OPD secara berkala. Laporan hasil tindak lanjut dilaporkan secara berkala, baik bulanan, triwulan, maupun tahunan, dan disampaikan kepada Walikota. Hasil tindak lanjut dari OPD kemudian dikembalikan kepada pelapor. Pelapor memiliki kesempatan untuk memberikan penilaian kepuasan terhadap tanggapan atau penyelesaian yang diberikan. Aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi dan Keluhan Masyarakat), yang berfungsi sebagai sistem pengelolaan informasi aspirasi publik, mengintegrasikan semua data pengaduan. Laporan rekapitulasi pengaduan, yang dibuat berdasarkan data yang tersedia, kemudian dikirim ke Walikota untuk divalidasi dan diberikan instruksi tambahan. Jika organisasi tidak menindaklanjuti laporan sesuai dengan persyaratan dan prosedur, pada tahap akhir, mereka dapat dikenakan tindakan korektif.

c. Instruksi Pelaksanaan SP4N-LAPOR!

Proses SP4N-LAPOR dimulai dengan pengaduan yang diterima melalui halaman web LAPOR! setelah itu, proses verifikasi dan disposisi laporan dilakukan. Laporan kemudian diserahkan kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai dengan wewenang. Setelah itu, instansi terkait menangani laporan pengaduan, dan masyarakat dan pihak terkait memantau tanggapan mereka. Pelayanan beroperasi dari Senin hingga Kamis dari pukul 08.00 hingga 16.00 dengan istirahat pukul 12.00 hingga 13.00. Pada hari Jumat, pelayanan beroperasi dari pukul 07.30 hingga 16.00 dengan istirahat pukul 11.30 hingga 12.30. Waktu penyelesaian pekerjaan diatur berdasarkan jenis pengaduan dan permintaan. Pengaduan berkadar pengawasan memerlukan hingga 60 hari kerja, pengaduan tidak berkadar

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

pengawasan memerlukan hingga 14 hari kerja, dan permintaan informasi memerlukan hingga 5 hari kerja. Diharapkan bahwa ketentuan waktu ini akan mendorong pelayanan yang terukur, efisien, dan sesuai standar. Selain itu, melaporkan melalui SP4N-LAPOR! Kota Tangerang tidak memerlukan biaya apa pun. Jaminan pelayanan mencakup memastikan bahwa pengaduan masyarakat tentang layanan publik di Pemerintah Kabupaten Tangerang ditangani dengan baik, sehingga setiap laporan dapat diproses dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur. Di tingkat pemerintah daerah, temuan pengaduan tersebut juga digunakan untuk mempertimbangkan dan menyusun kebijakan publik.

C. Implementasi dari SP4N-LAPOR! Di Kota Tangerang

Suatu program atau kebijakan akan berhasil apabila dapat diimplementasikan atau diterapkan dengan harapan adanya respon dari target sasaran. Dengan penerapan atau pengaplikasian suatu program dapat mengetahui apakah masyarakat menerima atau menolak implementasi serta output dari program tersebut. Sebuah kebijakan akan sukses/berhasil jika dapat diaplikasikan/diterapkan, jika tidak dapat diterapkan hanya merupakan tumpukan kertas belaka. Karena itu, Jones (1994:320) mengatakan application, adalah “ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program”.

Penerapan SP4N-LAPOR! dipandang sebagai langkah strategis dalam mendorong transformasi digital layanan publik di Indonesia. Program ini bertujuan menyederhanakan berbagai platform pengaduan sekaligus meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh masyarakat. Keandalan SP4N-LAPOR! tercermin dari kemampuannya memberikan layanan yang stabil, tepat, dan minim hambatan teknis seperti kerusakan maupun kesalahan sistem. Di Kabupaten Tangerang, implementasi SP4N-LAPOR! diarahkan untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi penanganan keluhan masyarakat, sehingga mutu pelayanan publik dapat semakin optimal. Sistem ini menyediakan berbagai kemudahan akses bagi warga untuk menyampaikan laporan melalui aplikasi SP4N- LAPOR! laman resmi, SMS, maupun media social.



Gambar 1. Tahapan Pengaduan SP4N-LAPOR!

Sumber: www.lapor.go.id, 2020

Prosedur penyampaian pengaduan melalui situs web atau aplikasi dilakukan setelah akun pengguna diverifikasi. Masyarakat dapat mengirimkan laporan, dan pengaduan tersebut kemudian diproses oleh petugas yang berwenang di Kabupaten

IMPLEMENTASI PROGRAM SP4N-LAPOR! SEBAGAI INOVASI DI PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG

Tangerang. Setiap laporan diverifikasi terlebih dahulu untuk memastikan kelengkapan serta kejelasan informasi. Setelah dinyatakan lengkap, pengaduan diteruskan kepada instansi atau unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku. Perkembangan penanganan laporan dapat dipantau langsung oleh pelapor melalui sistem. Setelah proses penyelesaian dilakukan, hasil tindak lanjut disampaikan kembali kepada pelapor, yang kemudian diberi kesempatan untuk memberikan umpan balik. Dalam mendukung optimalisasi pemanfaatan SP4N-LAPOR! Diskominfo Kabupaten Tangerang aktif melakukan sosialisasi melalui banner digital, videotron, serta berbagai platform media sosial. Upaya pengalihan laporan dari media sosial ke SP4N-LAPOR! yang dilakukan secara manual menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan informasi dan layanan pengaduan yang lebih terstruktur dan mudah diakses.

Pemerintah Kabupaten Tangerang juga dinilai berhasil mengimplementasikan SP4N-LAPOR! secara efektif melalui keberadaan prosedur operasional standar dalam penyampaian rekomendasi kebijakan berbasis pengaduan masyarakat. Hal ini membuka ruang bagi partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pemerintah. Ke depan, pemerintah daerah diharapkan terus melakukan inovasi guna memperluas keterlibatan masyarakat dalam mekanisme pengaduan, terutama melalui platform SP4N-LAPOR! Selain itu, para pemimpin dan Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Tangerang memiliki pemahaman yang baik mengenai prinsip-prinsip dasar penanganan pengaduan masyarakat. Pemahaman tersebut menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan tidak hanya sekadar mengikuti prosedur formal, tetapi juga merupakan wujud komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi warga.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap implementasi program SP4N-LAPOR! di Pemerintah Daerah Kota Tangerang, dapat disimpulkan bahwa sistem pengaduan terpadu ini telah berjalan cukup efektif sebagai inovasi pelayanan publik di era digital. Struktur organisasi meliputi Diskominfo sebagai admin utama, pejabat penghubung, dan operator OPD sudah terbentuk dengan baik dan mendukung kelancaran alur penanganan pengaduan. Pedoman teknis dan SOP mengacu pada standar nasional sehingga proses verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dan evaluasi dapat dilakukan secara lebih terukur dan transparan.

Meskipun demikian, penelitian menemukan sejumlah kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, respons yang tidak selalu sesuai waktu standar, serta tingkat pemanfaatan aplikasi yang belum optimal dibandingkan jumlah penduduk. Tantangan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas SDM, pembaruan infrastruktur teknologi, dan intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat. Dengan penguatan aspek-aspek tersebut, SP4N-LAPOR! berpotensi menjadi instrumen yang lebih efektif dalam meningkatkan akuntabilitas, partisipasi publik, dan kualitas pelayanan di Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D., Wibowo, U. B., Arsyadanti, H., & Susanti, S. (2021). Studi Literatur: Peran Inovasi Pendidikan pada Pembelajaran Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 8(2), 173–184.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. “Rakor SP4N-LAPOR! OPD Diminta Terbitkan Keputusan Pejabat Penghubung dan Operator.”
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. “Tingkatkan Respons Pengaduan, Pemkab Tangerang Gelar Evaluasi SP4N-LAPOR!”
- Efendi Rizal, & Haerah Kahar. (2021). Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mengenal Smart Di Desa Mengenal Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso. *Repository Universitas Muhammadiyah Jember*, 2.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-UGM, 1998.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>.
- Hardjana, Agus M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mahanum, L. (2021). Prinsip Pemilihan Sumber dalam Studi Literatur Akademik. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(1), 45–53.
- Munib, Achmad. (2021). Studi Literatur: Efektivitas Model Kooperatif Tipe Course Review Horay Dalam Pembelajaran IPA Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 7(1), 160-172.
- Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JAP)*. “Implementasi Kebijakan Publik dengan Teori Charles O. Jones.”
- Jones, C. O. (1994). *Pengantar Kebijakan Publik*. (Terjemahan Tim Rineka Cipta). Jakarta: Rineka Cipta.
- Kementerian PANRB. (2020). *Roadmap SP4N-LAPOR! 2020–2024*. (Dokumen internal / kebijakan) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020).
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Jakarta: KemenPAN-RB.
- Pemerintah Kota Tangerang. (2022, 14 Mei). *Alur Pengaduan Melalui Aplikasi SPAN LAPOR*. tangerangkota.go.id.
- Wahyono Tantang, & Aditia Rafinita. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)*, 1(4), 489–490.
- Wulandari, Serly. "Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan sp4n-lapor! pada kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13.2 (2023): 152-166