

EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N-LAPOR!) DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG

Rudi Setiawan¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
 Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) dalam kualitas pelayanan publik di Kota Bandung serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Analisis efektivitas program menggunakan teori Budiani yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang terdiri atas pengelola atau penanggung jawab SP4N-LAPOR!, admin/operator, pejabat penghubung pada perangkat daerah, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan triangulasi untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! di Kota Bandung cukup efektif, tetapi belum sepenuhnya optimal. Ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, serta pemantauan telah didukung mekanisme verifikasi, disposisi, berbagai kanal akses, penyebarluasan informasi, transparansi perkembangan laporan, dan monitoring berkala. Hambatan utama meliputi kesenjangan kemampuan digital masyarakat, belum meratanya pemahaman, proses disposisi, keterbatasan personel, perbedaan kewenangan antarinstansi, serta belum konsistennya tindak lanjut. Program berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kemudahan pengaduan dan transparansi, tetapi manfaat yang dirasakan masyarakat sangat ditentukan oleh kecepatan, ketepatan, dan ketuntasan penyelesaian laporan.

Kata Kunci: efektivitas program, SP4N-LAPOR!, pelayanan publik, pengaduan masyarakat, Kota Bandung.

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the National Public Service Complaint Management System (SP4N-LAPOR!) in public service quality in Bandung City and to identify supporting and constraining factors in its implementation. The study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through literature review, observation, interviews, and documentation. Informants were selected purposively

and consisted of the SP4N-LAPOR! coordinator or person in charge, administrators/operators, liaison officers in relevant local government agencies, and service users. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing and verification, while triangulation was used to assess data validity. The findings show that SP4N-LAPOR! in Bandung City is fairly effective, but not yet fully optimal. Target accuracy, program socialization, program objectives, and monitoring are supported by report verification and disposition, multiple access channels, information dissemination, report-status transparency, and periodic monitoring. The main constraints include unequal digital abilities among residents, uneven public understanding, lengthy disposition processes, limited personnel, differences in inter-agency authority, and inconsistent follow-up. The program contributes to public service quality by facilitating complaints and providing greater transparency, but the benefits experienced by citizens depend strongly on the speed, accuracy, and completeness of complaint resolution.

Keywords: *program effectiveness, SP4N-LAPOR!, public service, public complaints, Bandung City.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong penyelenggaraan pelayanan publik beradaptasi dengan penggunaan teknologi digital agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih mudah, terbuka, dan responsif. Dalam konteks tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi bagian penting karena pengaduan dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan pelayanan sekaligus menjadi sumber informasi bagi pemerintah dalam melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan.

SP4N-LAPOR! merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang menyediakan saluran terintegrasi bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan laporan kepada pemerintah. Sistem ini dirancang agar pengaduan dapat dikelola secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi melalui mekanisme penyaluran laporan kepada instansi yang memiliki kewenangan. Dalam pelaksanaannya, keberadaan sistem digital belum secara otomatis menjamin kualitas pelayanan pengaduan karena efektivitasnya juga ditentukan oleh proses verifikasi, disposisi, respons, tindak lanjut, dan pemantauan laporan.

Di Kota Bandung, SP4N-LAPOR! digunakan sebagai salah satu sarana pengaduan pelayanan publik dengan melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika serta perangkat daerah sesuai kewenangannya. Keberadaan

layanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus selalu datang secara langsung kepada instansi pemerintah. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah persoalan, antara lain belum meratanya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, proses disposisi yang dapat membutuhkan waktu, perbedaan kewenangan antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia dalam pemantauan, serta tindak lanjut laporan yang belum selalu berjalan secara konsisten.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara tersedianya saluran pengaduan dengan hasil pelayanan yang diterima masyarakat. Pengaduan yang dapat disampaikan secara mudah belum tentu memperoleh respons secara cepat dan penyelesaian secara tuntas. Oleh karena itu, efektivitas SP4N-LAPOR! perlu dilihat dari proses dan capaian program dalam menjangkau sasaran, menyampaikan informasi mengenai layanan, mencapai tujuan pengelolaan pengaduan, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut laporan.

Penelitian mengenai SP4N-LAPOR! sebelumnya telah banyak membahas implementasi dan pengelolaan layanan pengaduan di berbagai daerah. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung masih perlu dikembangkan. Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas program Budiani yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan SP4N-LAPOR! mampu mendukung pelayanan publik yang responsif, andal, transparan, memberikan kepastian, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Atas dasar permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) dalam kualitas pelayanan publik di Kota Bandung serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menguraikan kondisi serta fenomena yang berkaitan dengan efektivitas Program SP4N-LAPOR! dalam kualitas pelayanan publik di Kota Bandung secara sistematis dan objektif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena penelitian berdasarkan kondisi empiris di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas program.

PEMBAHASAN

Efektivitas Program SP4N-LAPOR! dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung

Pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Bandung telah memiliki mekanisme pengelolaan yang terstruktur mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, disposisi kepada perangkat daerah, pemberian tanggapan, hingga pemantauan tindak lanjut. Namun, pengalaman masyarakat menunjukkan hasil yang belum seragam. Sebagian pengguna memperoleh respons dan penyelesaian sesuai harapan, sementara sebagian lainnya masih mengalami keterlambatan atau belum memperoleh respons. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program perlu dilihat tidak hanya dari prosedur internal pemerintah, tetapi juga dari manfaat pelayanan yang dirasakan pengguna.

Ketepatan Sasaran Program

Menurut Budiani, ketepatan sasaran melihat sejauh mana program menjangkau kelompok yang menjadi sasaran dan memberikan manfaat kepada kelompok tersebut. Dalam SP4N-LAPOR!, masyarakat merupakan sasaran utama, sedangkan dari sisi pemerintah ketepatan sasaran juga terlihat melalui kemampuan sistem mengarahkan laporan kepada perangkat daerah yang berwenang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah penerapan SP4N-LAPOR!, pengelolaan pengaduan menjadi lebih terstruktur dibandingkan mekanisme pengaduan secara manual. Setiap laporan yang masuk terlebih dahulu melalui proses penyaringan berdasarkan jenis permasalahan, kemudian diarahkan kepada perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk menanganinya. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa ketepatan sasaran tidak hanya berkaitan dengan kemampuan masyarakat mengakses layanan, tetapi juga dengan ketepatan pemerintah dalam mengidentifikasi substansi laporan dan menentukan pihak yang bertanggung jawab atas penyelesaiannya.

Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa mekanisme disposisi pada beberapa kasus telah mampu menghubungkan substansi pengaduan dengan perangkat daerah yang relevan. Meskipun demikian, akses terhadap layanan belum sepenuhnya merata. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan, sedangkan sebagian masyarakat, khususnya kelompok yang kurang terbiasa menggunakan telepon seluler dan media sosial, masih menghadapi hambatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan sasaran secara kelembagaan telah didukung oleh mekanisme pengelolaan laporan, tetapi dari sisi akses pengguna masih diperlukan upaya untuk memastikan keterjangkauan layanan bagi berbagai kelompok masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, dimensi ketepatan sasaran dapat dinilai cukup efektif. Sasaran program jelas, akses tersedia, dan terdapat mekanisme verifikasi serta disposisi. Keterbatasannya terletak pada belum seragamnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Kondisi ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik karena akses yang mudah dan merata merupakan tahap awal agar masyarakat dapat menyampaikan permasalahan pelayanan kepada pemerintah.

Sosialisasi Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi sosialisasi SP4N-LAPOR! mengalami penyesuaian mengikuti perkembangan pola komunikasi masyarakat. Pada tahap awal pelaksanaan, sosialisasi dilakukan secara

langsung melalui berbagai kegiatan dan ruang publik. Seiring meningkatnya penggunaan media digital, penyebaran informasi kemudian lebih banyak memanfaatkan media sosial, antara lain Instagram, Twitter, Facebook, dan TikTok. Perubahan strategi tersebut menunjukkan adanya adaptasi pemerintah terhadap karakteristik media komunikasi yang digunakan masyarakat.

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa media sosial menjadi salah satu sumber informasi utama bagi masyarakat yang aktif menggunakan media digital. Di sisi lain, media konvensional seperti brosur di lingkungan pelayanan pemerintahan juga masih berfungsi sebagai sarana pengenalan layanan. Panduan penggunaan dinilai relatif mudah bagi masyarakat yang telah terbiasa dengan teknologi, tetapi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan perangkat digital berpotensi mengalami kesulitan. Dengan demikian, keberagaman media telah menjadi faktor pendukung sosialisasi, meskipun pemerataan pemahaman masyarakat masih perlu diperkuat.

Dengan demikian, sosialisasi dapat dikategorikan cukup efektif karena menggunakan berbagai media dan mampu mengenalkan layanan kepada sebagian masyarakat. Namun, informasi yang tersedia belum sepenuhnya menghasilkan pemerataan pemahaman. Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, sosialisasi berperan dalam memberikan kejelasan akses dan tata cara pengaduan sehingga masyarakat dapat menyampaikan laporan secara lebih tepat.

Tujuan Program

Dimensi tujuan program melihat kesesuaian pelaksanaan dengan tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam menerima pengaduan, memberikan respons, melakukan disposisi, memberikan tindak lanjut, dan mendukung penyelesaian masalah pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah memenuhi sebagian tujuan tersebut, terutama dalam menyediakan saluran pengaduan dan informasi perkembangan laporan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah mampu menyediakan tanggapan dan informasi mengenai perkembangan laporan

sehingga masyarakat dapat memantau status pengaduannya. Fitur tersebut memberikan unsur transparansi dalam proses pelayanan pengaduan karena pengguna tidak sepenuhnya kehilangan informasi setelah laporan dikirimkan. Namun, kecepatan respons masih menjadi persoalan. Proses disposisi dari tingkat pusat menuju perangkat daerah yang berwenang dapat membutuhkan waktu, sehingga waktu yang diperlukan masyarakat untuk memperoleh tanggapan belum selalu sesuai dengan harapan. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara tersedianya mekanisme pelayanan dengan kecepatan pelaksanaannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya variasi dalam tindak lanjut laporan. Sebagian pengaduan memperoleh respons dan penyelesaian yang dinilai sesuai harapan, sedangkan sebagian lainnya belum memperoleh respons atau belum menghasilkan penyelesaian yang dirasakan masyarakat. Variasi tersebut menunjukkan bahwa pencapaian tujuan program belum seragam pada seluruh laporan. Oleh karena itu, keberhasilan SP4N-LAPOR! tidak cukup dinilai berdasarkan kemampuan sistem menerima dan meneruskan laporan, tetapi juga berdasarkan konsistensi perangkat daerah dalam memberikan respons dan menyelesaikan substansi permasalahan.

Dalam pengelolaannya, terdapat mekanisme untuk memeriksa kembali laporan apabila tanggapan perangkat daerah belum menjawab substansi permasalahan masyarakat. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa kualitas tindak lanjut tidak semestinya berhenti pada pemberian jawaban administratif, tetapi perlu diarahkan pada penyelesaian substantif sesuai dengan masalah yang dilaporkan.

Dengan demikian, dimensi tujuan program belum sepenuhnya optimal. SP4N-LAPOR! telah menyediakan sarana pengaduan, menerima laporan, memberikan respons terhadap sebagian laporan, dan menyediakan transparansi perkembangan. Namun, keterlambatan, proses disposisi, keterbatasan personel, dan ketidakkonsistenan tindak lanjut masih memengaruhi pencapaian tujuan. Dari perspektif kualitas pelayanan publik, respons yang jelas dan transparansi mendukung pelayanan yang lebih terbuka, sedangkan keterlambatan atau tidak adanya tindak lanjut mengurangi manfaat layanan yang dirasakan masyarakat.

Pemantauan Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala melalui penyusunan laporan yang memuat perkembangan pengaduan. Monitoring mencakup jumlah laporan yang masuk, kategori pengaduan, objek permasalahan, serta laporan yang telah melewati batas waktu dan belum ditindaklanjuti. Pola tersebut menunjukkan adanya instrumen pengawasan untuk mengetahui perkembangan penyelesaian pengaduan dan mengidentifikasi laporan yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Monitoring juga dilakukan pada tingkat perangkat daerah melalui pengecekan laporan secara rutin. Pemantauan harian menjadi salah satu upaya untuk mencegah adanya laporan yang masuk tetapi tidak memperoleh tindak lanjut. Dengan demikian, pengawasan tidak hanya berlangsung pada tingkat pengelola sistem, tetapi juga dilakukan pada unit yang menerima disposisi dan bertanggung jawab atas penanganan laporan.

Walaupun monitoring tersedia, proses tindak lanjut masih dipengaruhi tahapan disposisi dan perbedaan kewenangan. Informan perangkat daerah menjelaskan bahwa laporan masuk ke pusat, didisposisikan kepada Pemerintah Kota Bandung melalui Diskominfo, kemudian diteruskan kepada OPD terkait. Proses tersebut dapat memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian. Perbedaan kewenangan antara jalan nasional, provinsi, dan kota juga dapat menyebabkan disposisi ulang.

Berdasarkan temuan tersebut, pemantauan dapat dinilai cukup efektif karena monitoring dan evaluasi telah dilakukan secara berkala serta didukung pengecekan rutin. Namun, efektivitasnya belum optimal karena hasil monitoring belum selalu berujung pada penyelesaian substantif. Dalam kualitas pelayanan publik, pemantauan yang efektif seharusnya tidak hanya menghasilkan pencatatan status laporan, tetapi juga mendorong tindak lanjut yang cepat dan tuntas.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung efektivitas SP4N-LAPOR! meliputi mekanisme verifikasi dan disposisi laporan, keberadaan berbagai kanal akses, penggunaan berbagai media sosialisasi, kemampuan sistem memberikan informasi perkembangan laporan, serta monitoring dan evaluasi secara berkala. Mekanisme verifikasi membantu mengarahkan laporan kepada perangkat daerah yang sesuai, sedangkan berbagai kanal memperluas kesempatan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat pengelolaan SP4N-LAPOR!. Tidak seluruh personel dapat secara khusus mencurahkan waktu kerja untuk memantau layanan pengaduan, sehingga proses pemantauan harus dilakukan bersamaan dengan tugas lainnya. Selain itu, rotasi atau pergantian admin tanpa transfer pengetahuan yang memadai berpotensi menimbulkan keterlambatan karena petugas baru memerlukan waktu untuk memahami prosedur dan penggunaan sistem.

Secara keseluruhan, efektivitas Program SP4N-LAPOR! di Kota Bandung dapat dinilai cukup efektif, tetapi belum sepenuhnya optimal. Program telah menyediakan saluran pengaduan yang terstruktur, memudahkan penyampaian laporan, mendukung transparansi perkembangan, serta menyediakan mekanisme monitoring. Namun, kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat sangat dipengaruhi oleh tindak lanjut setelah laporan diterima. Dengan demikian, keberhasilan program tidak berhenti pada penerimaan dan pemberian jawaban, tetapi terletak pada kemampuan pemerintah memastikan pengaduan memperoleh tindak lanjut yang tepat, responsif, transparan, dan sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan.

KESIMPULAN

Program SP4N-LAPOR! di Kota Bandung dapat dinilai cukup efektif, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Ketepatan sasaran didukung oleh mekanisme verifikasi dan disposisi laporan serta berbagai kanal akses, tetapi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi belum merata. Sosialisasi telah dilakukan melalui media langsung dan digital, namun pemahaman masyarakat belum

sepenuhnya merata. Pada dimensi tujuan, sistem telah menyediakan sarana pengaduan, respons, dan transparansi perkembangan laporan, tetapi kecepatan respons, proses disposisi, keterbatasan personel, dan konsistensi tindak lanjut masih menjadi kendala. Pemantauan telah berjalan melalui monitoring berkala dan pengecekan rutin, tetapi belum selalu menghasilkan penyelesaian substantif. Faktor pendukung utama adalah sistem verifikasi-disposisi, kanal akses, sosialisasi, transparansi perkembangan, dan monitoring; sedangkan faktor penghambatnya adalah kesenjangan kemampuan digital, proses disposisi, keterbatasan personel, perbedaan kewenangan, rotasi admin, dan ketidakkonsistenan tindak lanjut. SP4N-LAPOR! berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik terutama melalui kemudahan pengaduan dan transparansi, tetapi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sangat ditentukan oleh kecepatan, ketepatan, dan ketuntasan penyelesaian laporan..

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10.
- Azzahra, F., Fauzi, L. M., & Aprilia, B. (2024). Kualitas pelayanan melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Bandung. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 01. <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.3098>
- Ditasman, & Amrullah. (2024). Kajian literatur: Reformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525–533. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>
- Jamil, D. M., Noviyani, A., Satria, A. R., Ferdiansyah, & Helmi, R. F. (2025). Efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kominfo Kota Padang. *Jurnal Culture Education and Technology Research (Cetera)*, 2.
- Kementerian PANRB. (2026). Apa itu LAPOR!? <https://www.lapor.go.id/tentang>

- Maskan, R., M. I. A., Jubaidi, A., & Shannie, T. (2025). Efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dalam pelayanan publik di Kantor Diskominfo Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi & Kebijakan*, 24(3), 248–257.
- Setiyowati, T. T., & Indartuti, E. (2022). Efektivitas Program KALIMASADA di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Suri, A. I., Ma'arif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas layanan pengaduan terpusat (studi tentang layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeish, M. (2024). Pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 27(1), 125. <https://doi.org/10.31845/jwk.v27i1.1014>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>