

ANALISIS PELAKSANAAN TRANSPARANSI LAYANAN PENGADUAN ONLINE MELALUI WEBSITE SP4N-LAPOR! DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

Natasya Amalia Kartika, Ana Aulia Bahar, Ari Apriyansa

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei 2025

Revised Mei 2025

Accepted Mei 2025

Available online Mei 2025

Email:

natasyamalia2018@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance), diperlukannya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat, karena masyarakat merupakan pengguna utama dari sebuah layanan. Pemerintah menciptakan SP4N-LAPOR! sebagai sebuah platform yang bertujuan untuk memfasilitasi pengelolaan pengaduan secara efisien dan transparan. Dengan adanya platform ini memudahkan Masyarakat dalam mengajukan sebuah pengaduan tanpa harus datang secara langsung ke instansi yang dibutuhkan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini difokuskan pada tiga aspek transparansi oleh Raminto Winarsih (2005), transparansi dalam pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada bagian terbuka aplikasi sudah dibuat sangat transparan dalam proses tindaklanjutnya. Pada bagian mudah seluruh akses dalam penggunaan aplikasi ini sudah sangat mudah karena bertujuan agar dapat di gunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Yang terakhir pada bagian dapat di akses oleh semua pihak aplikasi bisa di gunakan oleh seluruh masyarakat.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR!, Transparansi, Pengaduan.

Abstract

In order to realize good governance, collaboration between the government and the community is needed. Therefore, in organizing public services, the government must focus more on the needs of the community, because the community is the main user of a service. The government created SP4N-LAPOR! as a platform that aims to facilitate efficient and transparent complaint management. With this platform, it is easier for the community to submit a complaint without having to come directly to the required agency. The research method used is a qualitative research method using a descriptive method. This study focuses on three aspects of transparency by Raminto Winarsih (2005), transparency in public services is open, easy and accessible to all parties who need it and is provided adequately and easily understood. The results of the study show that in the open part of the application has been made very transparent in the follow-up process. In the easy part, all access to using this application is very easy because it aims to be used by all levels of society. The last part in the section that can be accessed by all parties, the application can be used by the entire community.

Keywords: SP4N-LAPOR!, Transparency, Complaints

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance), diperlukannya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam tata Kelola pemerintahan (*governance*), pelayanan public diselenggarakan oleh pemerintah tidak lagi dijalankan karna sebuah entitas bisnis, melainkan dituntut dalam mengutamakan kepentingan masyarakat secara luas. jika sebelumnya masyarakat dianggap sebagai seorang pelanggan, kini perannya dikembalikan sebagai warga negara. oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat, karena masyarakat merupakan pengguna utama dari layanan tersebut.

Pengaduan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas sebuah pelayanan publik dan sebagai bentuk masukan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Apabila masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan, maka mereka dapat mengajukan sebuah pengaduan ketidak puasan. Dan

pemerintah sebagai pemilik layanan harus siap dalam menganggapi laporan yang diberikan oleh masyarakat. namun demikian upaya peningkatan pelayanan publik tidak cukup jika hanya pemerintah yang aktif menyampaikan informasi; masyarakat juga perlu berperan serta melalui penyampaian keluhan terhadap layanan maupun aspirasi yang dimiliki. Hal ini penting sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan diartikan sebagai penyampaian keluhan dari masyarakat kepada pengelola layanan publik terkait layanan yang tidak sesuai dengan standar, pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara negara.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan digital untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Salah satu platform yang disediakan adalah SP4N-LAPOR!, yang bertujuan untuk memfasilitasi pengelolaan pengaduan secara efisien dan transparan. Melalui platform ini masyarakat dengan mudah menyampaikan laporan dimana saja tanpa datang ke kantor pelayanan sehingga proses pengaduan menjadi cepat dan dapat di pantau oleh masyarakat / pelapor.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kota Samarinda tepatnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Penelitian difokuskan pada tiga aspek transparansi oleh Raminto Winarsih (2005), sebagai berikut transparansi dalam pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, telaah dokumen, serta kajian pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) adalah layanan digital resmi milik pemerintah Indonesia yang berfungsi sebagai wadah partisipasi publik dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait pelayanan publik secara langsung serta menyeluruh. Platform ini dirancang untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mutu pelayanan publik melalui penanganan pengaduan yang efisien, responsif, dan menyeluruh. Dalam pelaksanaannya, SP4N-LAPOR! memberikan perhatian serius terhadap perlindungan hak privasi para penggunanya, khususnya dalam pengelolaan informasi pribadi dan identitas pelapor. Oleh sebab itu, sistem ini mengadopsi kebijakan privasi yang disusun secara sistematis guna memastikan keamanan, kerahasiaan, serta keutuhan data pengguna, sehingga masyarakat dapat menyampaikan laporan dengan rasa aman, baik melalui aplikasi maupun portal resmi SP4N-LAPOR!.

Meskipun SP4N-LAPOR! telah disediakan sebagai sarana resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan transparan, pemanfaatan platform ini belum berjalan secara optimal di seluruh wilayah Indonesia. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat layanan ini, serta masih adanya kebiasaan menyampaikan pengaduan secara langsung, menjadi beberapa faktor yang memengaruhi rendahnya penggunaan sistem tersebut. Hal ini juga dapat dilihat di Kota Samarinda, di mana tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR! masih tergolong rendah. Berdasarkan data rekapitulasi tahun 2024, sebagian besar masyarakat di kota tersebut lebih memilih menyampaikan pengaduan secara langsung (tatap muka) maupun melalui media sosial dibandingkan menggunakan platform resmi yang telah disediakan pemerintah.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pola penyampaian pengaduan oleh masyarakat Kota Samarinda, berikut disajikan data jumlah aduan berdasarkan jenis saluran yang digunakan sepanjang tahun 2024:

No.	Jenis Aduan	Jumlah
1.	Tatap Muka	267
2.	Whatsapp	3
3.	Media Sosial	276
4.	Kotak Saran	45
5.	SP4N LAPOR	174
TOTAL		765

Tabel 1: Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2024

Sumber : Laporan Hasil Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Samarinda

Transparansi SP4N-LAPOR! sudah sesuai dengan standar

Aplikasi SP4N-LAPOR! sangat mengutamakan kebijakan privasi guna melindungi data dan identitas pengguna. Dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, peraturan ini memberikan pedoman teknis dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, termasuk prinsip-prinsip perlindungan data pribadi pengguna.

Transparansi dapat diartikan sebagai sebuah prinsip yang menjamin kebebasan untuk setiap orang dalam memperoleh sebuah informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan secara akurat. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah atau suatu lembaga yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Pada penelitian ini, transparansi difokuskan pada tiga hal oleh Raminto Winarsih (2005), Adapun penjelasannya di bawah ini:

1. Terbuka

Terbuka sendiri adalah suatu kondisi dimana tidak adanya menutup-nutupi sesuatu informasi ataupun sebuah gagasan. Pada aplikasi SP4N-LAPOR! diciptakan fitur pelacakan status laporan, laporan yang ada dapat di akses oleh pengguna lain, dan juga tanggapan dari instansi terkait dengan laporan yang diberikan. Dengan adanya fitur tadi membuat pelayanan digital ini membuktikan bahwa pemerintah ingin Masyarakat bisa merasakan pelayanan digital yang transparan.

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, Masyarakat dapat mengakses proses tindak lanjut dari pengaduan yang telah dilaporkan melalui aplikasi. Hal ini memudahkan Masyarakat untuk mengetahui sudah sejauh mana proses laporan telah ditindak lanjuti oleh instansi maupun OPD terkait. Sebagai bentuk transparansi, pemerintah memberikan secara detail tentang proses tindak lanjutnya sebuah aduan yang ada, mulai dari laporan diterima oleh aplikasi, di disposisikan kepada OPD yang dituju, dan juga proses tindak lanjut sebuah laporan sudah ditampilkan dengan baik pada aplikasi.

“Alurnya itu dari warga mengajukan aduan ke SP4N-LAPOR! dari jalur manapun itu naiknya ke admin nasional lalu di disposisikan ke kabupaten/kota yang dituju.” (wawancara, Euis Eka April Yani, 22 April 2025)

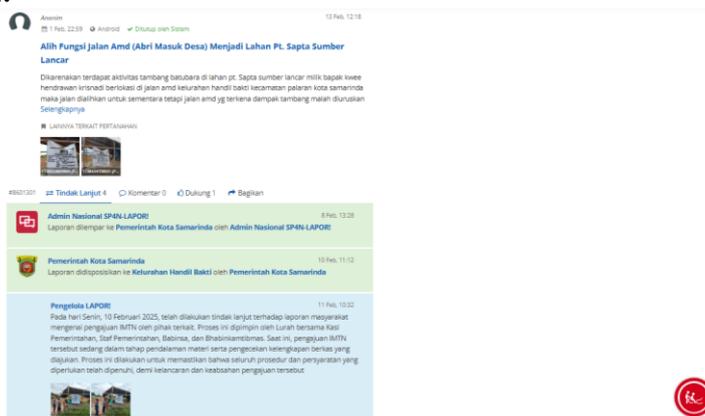
Terkadang terdapat kendala dalam proses tindak lanjut sebuah aduan yaitu salah pendisposisian pengaduan baik dari pusat maupun dari daerah. Hal ini terjadi karena aduan yang diberikan terkadang tidak memiliki tujuan yang pasti kepada daerah mana ataupun

OPD mana aduan tersebut ditujukan, yang membuat aduan mengalami proses yang sedikit terlambat.

Pemrosesan sebuah laporan memiliki tenggat waktunya tersendiri. Jika hanya permintaan informasi maka OPD terkait harus menyelesaikannya maksimal 5 hari kerja. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan akan di selesaikan maksimal 14 hari kerja. Dan jika pengaduan berkadarkan pengawasan dapat memerlukan waktu maksimal 60 hari kerja.

Diskominfo Kota Samarinda sebagai Admin Pemerintah Kota sudah berusaha dengan cepat dan tepat dalam menanggapi aduan maupun mendisposisikan aduan yang diterima kepada OPD yang dituju.

Seluruh proses tindak lanjut diatas dapat di akses oleh Masyarakat yang memiliki aduan maupun bukan melalui laman website SP4N-LAPOR!. Adapun contoh bentuk proses tindak lanjut aduan Masyarakat:



Gambar 1: Status Proses Laporan SP4N-LAPOR!
Sumber: Dokumentasi Pelapor, 2025

Diskominfo Kota Samarinda setiap bulannya memberikan informasi kepada masyarakat mengenai rekapitulasi data jumlah aduan yang diberikan oleh Masyarakat. Diskominfo Kota Samarinda sudah mewujudkan prinsip terbuka dan transparan kepada Masyarakat, karena setiap bulannya Diskominfo Kota Samarinda sebagai Admin pengelolaan informasi SP4N-LAPOR! selalu membagikan rekapitulasi data bulanan melalui media sosial Instagram ayo_lapor.

The table is titled 'REKAPITULASI UNIT KERJA PERIODE 1 - 31 MARET 2025'. It lists various work units and their progress in terms of reports received, processed, and completed.

NO	UNIT KERJA	BELUM TERKORPORASI	BELUM DITINDAK LANJUT	PROSES	DELESA	TUNDA	AKHIR	TOTAL TUNDA KEMAS	STL	RTL (HARI)	RHD
1	PEMERINTAH KOTA SAMARINDA	0	0	0	0	0	0	0	100	0	2,67
2	DINAS PERENCANAAN LURAH DAN PENATAAN RUANG	0	0	0	2	0	0	2	100	0	5,00
3	PERLUKUDAM TRITFA KECAMATAN	0	0	0	2	0	0	2	100	0	1,50
4	SATUAN POLISI PANGCHING PRALAI	0	0	0	2	0	0	2	100	0	0
5	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCAHATAN SIPIL	0	0	0	1	0	0	1	100	0	0
6	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI	0	0	0	1	0	0	1	100	0	0
7	DINAS PERENCANAAN DAN KEBUDAYAAN	0	0	0	1	0	0	1	100	0	0

Gambar 2: Rekapitulasi Data Bulanan
Sumber : www.instagram.com/ayolapor

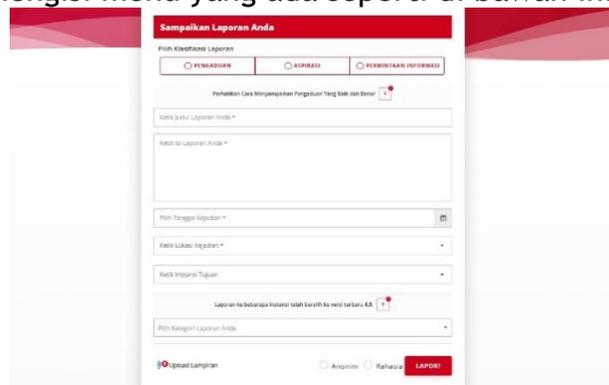
Melalui laporan bulanan yang di bagikan melalui media sosial, dapat dilihat secara nyata apakah aduan-aduan yang disampaikan masyarakat telah di selesaikan atau masih dalam tahap pemrosesan.

2. Mudah

Mudah disini dapat diartikan sebagai mudahnya penggunaan aplikasi oleh publik. Masyarakat yang sangat awam dengan aplikasi pelayanan sekalipun dapat dengan mudah mengakses SP4N-LAPOR!. karena SP4N-LAPOR! sendiri sudah terdapat di berbagai kanal media sosial yaitu melalui website, SMS, Twitter dan aplikasi mobile (Android dan iOS).

Dalam penggunaannya bisa melalui website SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id ataupun pada playstore aplikasi SP4N-LAPOR!. tahapan tersebut diantaranya:

- Masyarakat dapat masuk ke dalam website SP4N-LAPOR! melalui www.lapor.go.id.
- Masyarakat dapat mendaftarkan diri pada bagian menu DAFTAR.
- Masyarakat bisa mengisi semua data yang diperlukan agar dapat melanjutkan ke menu selanjutnya.
- Ketika sudah berhasil mendaftar, Masyarakat bisa kembali ke menu utama untuk melakukan proses login.
- Setelah login akan muncul menu tampilan pengaduan disini masyarakat bisa menulis pengaduan, aspirasi bahkan permintaan informasi. Dan di SP4N-LAPOR! sendiri memiliki fitur anonym atau rahasia yang membuat username pengguna tidak diketahui oleh publik.
- Masyarakat dapat mengisi menu yang ada seperti di bawah ini



Gambar 3: Menu Pelaporan SP4N-LAPOR!

Sumber: www.lapor.go.id

- Selanjutnya bisa menekan tombol pada bagian kanan bawah yang bertuliskan 'LAPOR', maka secara otomatis laporan anda sudah diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dan kemudian akan diteruskan ke OPD terkait untuk ditindak lanjuti.

Dapat dilihat bahwa tahapan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! ini sangat mudah untuk diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat, bahkan dapat digunakan oleh Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Dimulai dengan tahapan awal yaitu mendaftarkan akun, setelah itu pengguna dapat langsung membuat laporan tentang aduan maupun saran yang ingin di sampaikan pada pemerintah. Kemudahan yang di berikan menjadikan layanan digital ini sebagai sarana pengaduan yang efisien, cepat, dan mudah di akses oleh seluruh lapisan Masyarakat, yang mendapatkan jaminan laporan yang diberikan akan mendapatkan tindak lanjut dari pihak yang dituju sesuai dengan standar yang berlaku.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sebagai Pejabat Pengelola Pengaduan, memberikan sosialisasi kepada Masyarakat Kota Samarinda melalui berbagai

cara yaitu, secara tatap muka, dan juga melalui media sosial. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda membuat sebuah akun Instagram @ayo_lapor sebagai tempat penyebaran informasi khusus tentang SP4N-LAPOR!. contohnya ada infografis tentang penggunaan SP4N-LAPOR! melalui berbagai macam media seperti website, aplikasi, X, dan SMS.



Gambar 4: Infografis Jenis Media SP4N-LAPOR!

Sumber : www.instagram.com/ayo_lapor

Tak hanya itu di dalam akun ini juga dibagikan bentuk sosialisasi apasaja yang sudah dilakukan oleh Diskominfo Kota Samarinda dalam penyebaran penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR!.



Gambar 5: Sosialisasi di Kec. Samarinda Ilir

Sumber : www.instagram.com/ayo_lapor



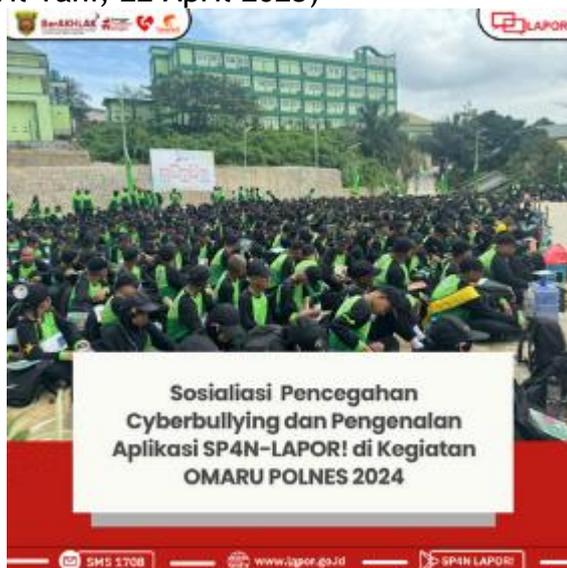
Gambar 6: Sosialisasi di Universitas Mulawarman

Sumber : www.instagram.com/ayo_lapor

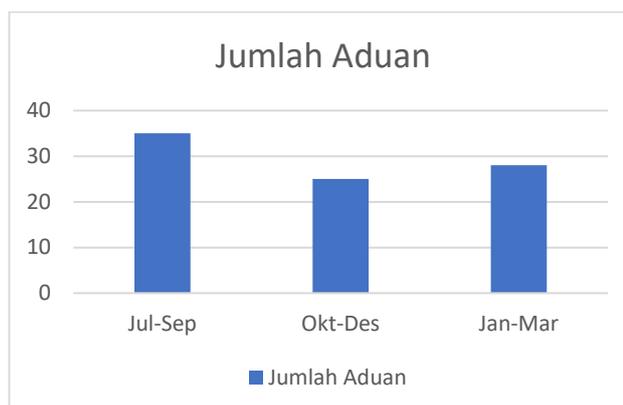
Dari dokumentasi di atas dapat diartikan bahwa Diskominfo Kota Samarinda tidak hanya mensosialisasikan pelayanan digital ini kepada Masyarakat di kecamatan, namun juga melalui para mahasiswa dengan harapan agar kedepannya mereka bisa menjadi salah satu yang bisa menyebarkan penggunaan pelayanan digital ini.

Diskominfo Kota Samarinda sudah memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi pelaporan dengan harapan Masyarakat dapat dengan mudah mengakses ataupun memberikan aduan secara online melalui website SP4N-LAPOR!. Namun, untuk pelaksanaan penggunaan pelayanan ini masih belum optimal digunakan oleh Masyarakat Kota Samarinda, dikarenakan Diskominfo Kota Samarinda memiliki anggaran yang terbatas untuk melakukan sosialisasi ke berbagai kecamatan maupun kelurahan di Kota Samarinda. Dan dalam wawancara bersama Kepala Bidang I Diskominfo menyebutkan bahwa adanya keinginan untuk membuat duta-duta dari universitas maupun Lembaga-lembaga agar penyebaran informasi tentang SP4N-LAPOR! bisa tersebar lagi. upaya ini bertujuan untuk membantu memperluas informasi terkait SP4N-LAPOR! secara lebih luas dan merata di tengah masyarakat. keterlibatan unsur perguruan tinggi dan lembaga masyarakat diharapkan mampu menjangkau kelompok-kelompok yang selama ini belum tersentuh oleh kegiatan sosialisasi resmi pemerintah.

“Kegiatan sosialisasi kami masih kurang, Diskominfo biasanya bisa memberikan sosialisasi melalui pertemuan, lewat online media sosial. Harusnya kita dapat memiliki duta duta lapor dari Universitas atau dari lembaga-lembaga lainnya yang bisa menyebarkan kembali informasi tentang SP4N-LAPOR!. Dan sosialisasi di kecamatan kami sebatas di pelayanan informasi PPID waktu itu sekalian kami menyusupkan tentang SP4N-LAPOR!” (wawancara, Euis Eka April Yani, 22 April 2025)



Gambar 7 Pengenalan aplikasi SP4N-LAPOR! di Politeknik Negeri Samarinda (05-08-2024)



Meskipun sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini telah dilakukan, sayangnya tingkat penggunaannya masih tergolong rendah. Dapat dilihat dari grafik di atas bahwa setelah pelaksanaan sosialisasi pada bulan Agustus (Triwulan III 2024), masih belum ada peningkatan pada triwulan selanjutnya. Hal ini terlihat pada rekapitulasi triwulan yang menunjukkan bahwa jumlah aduan belum mengalami peningkatan yang signifikan bahkan mengalami penurunan. Salah satu penyebab utama dari rendahnya tingkat partisipasi Masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini adalah karena kurangnya kesadaran Masyarakat mengenai pentingnya memanfaatkan layanan penyelesaian aduan secara online.

Banyak Masyarakat Kota Samarinda yang lebih memilih jalur konvensional karena mereka masih belum sepenuhnya paham tentang manfaat, kemudahan dan efisiensi yang diberikan oleh system digital ini. Factor lain yang menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi ini adalah kurangnya literasi digital oleh Masyarakat, keterbatasan akses teknologi dan juga kekhawatiran terhadap kerahasiaan data yang ada.

Diperlukannya upaya lanjutan yang lebih intensif, tidak hanya dalam bentuk sosialisasi, tetapi juga dapat meningkatkan edukasi kepada Masyarakat. Pendekatan seperti pelatihan secara langsung kepada Masyarakat, penyediaan fasilitas pendukung, serta peningkatan kepercayaan public terhadap system, menjadi salah satu Langkah dalam meningkatkan penggunaan layanan secara online yang berkelanjutan

Selain itu juga masih kurangnya penyebaran informasi kepada Masyarakat melalui banner di kecamatan maupun kelurahan yang ada, jika adanya banner tersebut maka Masyarakat yang datang ke kecamatan atau kelurahan dapat mengetahui informasi tentang adanya pelayanan pengaduan secara online yang telah diberikan oleh pemerintah. Media informasi juga seharusnya dapat dimanfaatkan dengan sebaiknya sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai layanan pengaduan masyarakat secara daring khususnya melalui platform SP4N-LAPOR!. Masyarakat akan sangat terbantu dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut dan pada umumnya masyarakat yang datang ke kantor kecamatan atau kelurahan memiliki kepentingan administratif sehingga penyebaran informasi itu sangat tepat dan sekaligus mengenalkan sistem pelayanan publik.

3. Dapat diakses oleh semua pihak

Dapat diakses oleh semua pihak, tentu saja SP4N-LAPOR! dapat diakses oleh semua pihak karena aplikasi ini diciptakan untuk memudahkan Masyarakat dalam melakukan pengaduan maupun membuat laporan terkait kinerja pemerintahan secara online dan pelaporan disediakan di berbagai media yaitu, website www.lapor.go.id, SMS ke nomor 1708, Twitter @lapor1708, dan aplikasi mobile (Android dan iOS).

Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan fitur aksesibilitas yang dirancang dapat membantu masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, sehingga mereka dapat menggunakan fitur tersebut dengan lebih mudah dan nyaman. Fitur aksesibilitas tersebut dapat ditemukan di

bagian kanan bawah layer dalam bentuk ikon yang intuitif, dan memiliki fleksibilitas untuk dipindahkan ke posisi lain sesuai dengan kenyamanan pengguna. Dengan fitur ini, aplikasi menjadi inklusif dan ramah bagi semua kalangan.



Gambar 8: Fitur SP4N-LAPOR!

Sumber : www.lapor.go.id

PENUTUP

Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat diambil kesimpulan SP4N-LAPOR! sebagai pelayanan pengaduan online sudah berjalan dengan transparan. Hal ini dibuktikan melalui tiga hal pengukur transparansi.

Pada bagian terbuka, pelaksanaan transparansi SP4N-LAPOR! sudah berjalan dengan baik. SP4N-LAPOR! memberikan beberapa fitur yang mendukung system transparansinya yaitu status laporan, serta laporan yang ada dapat diakses oleh semua pihak dari berbagai situs. Dengan hal ini Masyarakat dapat dengan mudah melihat bagaimana pemrosesan laporan aduan yang diberikan di tindak lanjuti oleh OPD terkait. SP4N-LAPOR! sendiri sudah menentukan tenggat waktu dalam setiap pemrosesan sebuah aduan, dengan hal ini menjadikan seluruh proses aduan akan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pada bagian mudah, pelaksanaannya sudah diterapkan di berbagai kanal media sosial yaitu melalui website, SMS, Twitter dan aplikasi mobile (Android dan iOS). Dan pada setiap kanal sudah berjalan dengan sangat mudah agar seluruh lapisan Masyarakat bisa menggunakan pelayanan dengan mudah. Kemudahan yang diberikan oleh layanan digital ini menjadikan layanan digital sebagai sarana pengaduan yang efisien, cepat, dan mudah di akses. Diskominfo Kota Samarinda sudah memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi pelaporan dengan harapan Masyarakat dapat dengan mudah mengakses ataupun memberikan aduan secara online melalui website SP4N-LAPOR!.

Pada bagian dapat diakses oleh semua pihak, karena aplikasi ini diciptakan untuk memudahkan Masyarakat dalam melakukan pengaduan maupun membuat laporan terkait kinerja pemerintahan secara online, dan aplikasi ini juga sudah didukung oleh fitur aksesibilitas yang dapat membantu Masyarakat yang memiliki keistimewaan.

Saran

Merujuk dari kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran tentang penerapan prinsip transparansi dalam pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!. Setiap OPD harus patuh dalam menyelesaikan sebuah laporan aduan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dalam menyelesaikan sebuah aduan setiap OPD diharapkan dapat menanggapi laporan yang ada sesuai dengan prosedur agar dapat diterima dengan baik oleh Masyarakat. Serta memberikan penghargaan kepada admin SP4N-LAPOR! di setiap OPD.

Diharapkan dapat memaksimalkan anggaran yang ada dalam mensosialisasikan SP4N-LAPOR! agar cakupan informasi tentang aplikasi ini merata hingga ke seluruh wilayah

kecamatan di Kota Samarinda. Serta bisa menyediakan sarana informasi di ruang-ruang public yang memuat penjelasan terkait SP4N-LAPOR!. dan juga memaksimalkan akses yang ada dari setiap kanal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). Penerapan Platform LAPOR Sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital Di Kota Malang. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 92-100. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3892>
- Akbar, R., Arianto, B., & Adiputra, Y. S. (2023). Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan ...*, 3(3), 335-340. <http://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/view/587%0Ahttps://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/download/587/550>
- Analisis Pengelolaan Website Sp4n Lapor Sebagai Wujud E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kominfo Kota Cilegon*. (n.d.).
- Azara, M. (2022). *Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir*. 555-561.
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Cilegon, K. K. (2025). Putri, NC, dan Nida, Q. *Untirta Civic Education Journal (UCEJ) | 21*. 10(1).
- Dila, E. (2019). *Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti*. 1, 15-28.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. (2021). Buku Induk Statistik Sektor Kota Samarinda Tahun 2021. *Buku Induk Statistik Sektor*. <https://diskominfo.samarindakota.go.id/storage/Unduhan/2021-12/01/7b8fd090-5249-11ec-b87f-b06ebf3af48c.pdf>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48-54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Nuryanti, D. (2025). *Strategi Komunikasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Dinas Informasi Dan Komunikasi Kota Makassar. 2025*, 1-7.
- Online, P., Lapor, R., & Dinas, P. (n.d.). *PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN*. 214-226.
- Publik, I., Layanan, D. A. N., & Pada, P. (2021). *JIMSI : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi PENERAPAN SP4N LAPOR SEBAGAI SARANA KETERBUKAAN ACEH BARAT*. 2(August), 36-39.
- Rachmasari, T., & Ma'ruf, M. F. (2023). Analisis Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pengelolaan Pengaduan Online Untuk Mewujudkan Good Local Governance (Studi Pada Sp4N-Lapor! Di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, Dan Persandian Kabupaten Ngawi). *Publika*, 2401-2414. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2401-2414>
- Santia, N., & Mauliansyah, F. (2023). Analisis Pemanfaatan Sp4n Lapor Untuk Meningkatkan E-government di Diskominsa Aceh Barat Daya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(2), 461-473. <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i2.1676>
- Yati, L. M. (2024). *Transparansi Pelayanan Publik dalam UU No . 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Relevansinya dengan Hukum Islam : Studi Kasus Nagari Tapakis , Kecamatan Ulakan Tapakis , Kabupaten Padang Pariaman*. 14(1).
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>
- Yulianto, M. . (2022). Efektivitas Aplikasi Sp4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan



- Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Ipdn*, 1-14.
- Rahmad. (2024, August 21). *Diskominfo ajak masyarakat manfaatkan SP4N-LAPOR pengaduan layanan publik*. ANTARA News Kalimantan Timur. https://kaltim.antaranews.com/berita/219015/diskominfo-ajak-masyarakat-manfaatkan-sp4n-lapor-pengaduan-layanan-publik?utm_source=chatgpt.com
- Faisal: *SP4N-LAPOR! Adalah Layanan Pengaduan Yang Terintegrasi Nasional*. (2022). Kaltimprov.go.id. <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/post/faisal-sp4n-lapor-adalah-layanan-pengaduan-yang-terintegrasi-nasional>
- Noviyanto Rahmadi , & Informatika, dan. (2024). *Berita Diskominfo 5884 Mahasiswa Unmul Diajak Aktif Manfaatkan SP4N-LAPOR!* Dinas Komunikasi Dan Informatika. <https://diskominfo.samarindakota.go.id/berita-diskominfo/mahasiswa-unmul-diajak-aktif-manfaatkan-sp4n-lapor>
- Annas et al., 2022; Fahri, 2019; Ramadhanti & Lestari, 2023) Annas, A., M, N., & P, R. A. (2022). Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. *Jurnal Publisitas*, 9(1), 87-96. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.182>
- Fahri, M. (2019). Analisis Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone. *Al-Adalah: Jurnal Hukum Dan Politik Islam*, 3(1), 14-29. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v3i1.189>
- Ramadhanti, R. R., & Lestari, Y. (2023). Optimalisasi Layanan Pengaduan Virtual melalui SP4N LAPOR Optimization of Virtual Complaint Services through SP4N LAPOR In Sidoarjo District. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara*, 1(2), 2023. www.lapor.go.id,
- Haikal, M. F. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89-112.
- Nugroho, P. C., Asropi, A., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter : Kajian Politik Dan Hubungan Internasional*, 9(1), 72-96. <https://doi.org/10.52447/polinter.v9i1.6873>