

Kualitas Pelayanan Program SP4N LAPOR! Dalam Peningkatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Jawa Timur

Felicia Deva Handojono¹, Anggraeny Puspaningtyas², Dida Rahmadanik³

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni, 2025

Revised Juni, 2025

Accepted Juni, 2025

Available online July, 2025

ficiadeva@gmail.com

anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

didarahma@untag-sby.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan program SP4N LAPOR! dalam peningkatan pengelolaan pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Timur. Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya partisipasi masyarakat dan rating aplikasi SP4N LAPOR! yang hanya 2,4 dari 5 bintang, menunjukkan ketidakpuasan pengguna terkait aksesibilitas, kecepatan respons, dan keandalan layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori Government to Citizen (G2C) dari Eko Indrajit, melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen di Diskominfo Jawa Timur dan Ombudsman RI Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kendala pada aspek efisiensi, responsivitas, dan kejelasan klasifikasi laporan, dengan 75,7% laporan tidak terklasifikasi dengan baik. Namun, pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menunjukkan upaya perbaikan dengan peningkatan tindak lanjut laporan dan raihan penghargaan nasional. Implikasi penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan

sosialisasi, perbaikan sistem aplikasi, serta penguatan kapasitas SDM pengelola agar SP4N LAPOR! dapat berfungsi optimal sebagai kanal e-government yang mendukung pelayanan publik responsif dan transparan.

Kata kunci: e-government, kualitas pelayanan, pengaduan masyarakat, SP4N LAPOR!, Jawa Timur.

A B S T R A C T

This study aims to describe and analyze the service quality of the SP4N LAPOR! program in improving the management of public complaints in East Java Province. The background of this research is the low level of public participation and the application rating of only 2.4 out of 5 stars, indicating user dissatisfaction with accessibility, response speed, and service reliability. The study employs a descriptive qualitative approach using Eko Indrajit's Government to Citizen (G2C) theory through in-depth interviews, observations, and document analysis at the East Java Provincial Communication and Information Agency and the East Java Ombudsman. The findings show persistent issues in efficiency, responsiveness, and report classification accuracy, with 75.7% of reports unclassified. However, the East Java Provincial Government has made improvement efforts, as evidenced by better follow-up on reports and national awards received. The implications of this study highlight the need for enhanced public outreach, system improvements, and strengthened human resource capacity among administrators so that SP4N LAPOR! can function optimally as an e-government channel supporting responsive and transparent public services.

Keywords: e-government, service quality, public complaints, SP4N LAPOR!, East Java.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu kewajiban mendasar pemerintah yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah diharapkan mampu menjawab tuntutan masyarakat untuk memperoleh layanan yang adil, cepat, dan transparan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa berbagai masalah masih sering dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti birokrasi yang lambat, responsivitas yang rendah, ketidakjelasan prosedur, hingga kurangnya perlindungan data pelapor. Kondisi ini menyebabkan rendahnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada gilirannya dapat menghambat terwujudnya good governance. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Indonesia menginisiasi program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) sebagai platform terpadu bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau laporan terkait pelayanan publik. Program ini diatur melalui Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri PANRB No. 62 Tahun 2018, yang menegaskan pentingnya pelayanan pengaduan berbasis teknologi informasi dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas birokrasi.

SP4N-LAPOR! diharapkan dapat menjadi jembatan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, sejalan dengan konsep Government to Citizen (G2C) yang menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam sistem pelayanan publik digital. Namun, meskipun dirancang dengan konsep yang baik, tingkat pemanfaatan SP4N-LAPOR! di beberapa daerah masih rendah. Salah satunya di Provinsi Jawa Timur, yang meski menjadi salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terbesar dan tingkat dinamika pelayanan publik yang tinggi, rating aplikasi SP4N-LAPOR! di Google Play Store hanya 2,4 dari 5 bintang dengan banyak keluhan terkait aksesibilitas, keandalan, dan kecepatan respons. Rendahnya nilai ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap layanan, sehingga penting untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan SP4N-LAPOR! di Jawa Timur agar kehadirannya tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar memberikan solusi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR! di daerah lain juga belum optimal. Penelitian oleh Haspo dan Frinaldi (2020) di Kota Solok menemukan kendala pada minimnya infrastruktur teknologi dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Sementara itu, Purnamasari (2020) di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa banyak laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti karena keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian lain oleh Marzuki et al. (2023) di Kota Pagaralam menggunakan model Delone and McLean untuk mengevaluasi kualitas sistem dan menemukan tantangan pada infrastruktur jaringan, minimnya pelatihan admin, dan kurangnya sosialisasi. Di tingkat internasional, Alotaibi (2020) menekankan pentingnya kesiapan infrastruktur dan adopsi teknologi yang user-friendly dalam mendukung keberhasilan e-government. Penelitian oleh Zitri et al. (2022) di NTB juga menekankan bahwa keterbatasan SDM dan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam optimalisasi kebijakan e-government, meskipun penerapan e-government memungkinkan peningkatan partisipasi masyarakat.

Sementara itu, data terbaru dari PPID Provinsi Jawa Timur pada tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 1.663 laporan yang diterima melalui SP4N-LAPOR!, sebanyak 75,7% tidak terklasifikasi dengan jelas. Hal ini mengindikasikan adanya persoalan mendasar dalam sistem klasifikasi laporan yang bisa disebabkan oleh error teknis, ketidaktelitian pengguna, atau ketidakjelasan kategori dalam aplikasi. Ironisnya, meski Provinsi Jawa Timur menerima penghargaan nasional Outstanding Achievement dari Kementerian PANRB atas pengelolaan pengaduan publik, tingginya jumlah laporan yang tidak terklasifikasi menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian administratif dan pengalaman riil masyarakat sebagai pengguna layanan. Fenomena ini menegaskan perlunya penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi aspek-aspek kritis dalam kualitas pelayanan SP4N-LAPOR! di Jawa Timur.

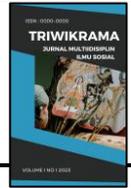
Urgensi penelitian ini semakin kuat jika dikaitkan dengan konsep G2C (Government to Citizen) dari Eko Indrajit, yang menekankan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi juga pada indikator kualitas seperti aksesibilitas (kemudahan diakses oleh semua lapisan masyarakat), usability (kemudahan penggunaan antarmuka), efisiensi (pengurangan birokrasi), responsivitas (kecepatan dan ketepatan dalam menangani laporan), transparansi (keterbukaan informasi dan proses), akuntabilitas (pertanggungjawaban instansi terhadap laporan), serta partisipasi (keterlibatan aktif masyarakat). Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan kajian dengan menilai kualitas pelayanan SP4N-LAPOR! secara komprehensif melalui ketujuh indikator tersebut. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggali secara mendalam pengalaman pengguna, tanggapan instansi pengelola seperti Diskominfo dan Ombudsman Jawa Timur, serta hambatan teknis dan nonteknis yang memengaruhi kualitas layanan.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan program SP4N-LAPOR! dalam peningkatan pengelolaan pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Timur berdasarkan perspektif teori G2C dari Eko Indrajit. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang kondisi layanan pengaduan publik di Jawa Timur, serta menghasilkan rekomendasi yang aplikatif bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki dan mengoptimalkan SP4N-LAPOR!. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi daerah lain yang memiliki karakteristik serupa dalam mengimplementasikan SP4N-LAPOR! sebagai sarana pelayanan pengaduan masyarakat berbasis e-government. Dengan demikian, keberadaan SP4N-LAPOR! tidak hanya memenuhi tuntutan regulasi, tetapi juga benar-benar dapat digunakan sebagai instrumen pengawasan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di era digital.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau tindakan yang dilakukan pemerintah atau lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau layanan administratif. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang adil, berkualitas, dan responsif sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi hak dasar masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi.



Pengertian E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan partisipasi publik. Konsep ini lahir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan mudah diakses. Menurut Richardus Eko Indrajit, e-government bukan hanya tentang digitalisasi layanan, tetapi juga transformasi cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat melalui sistem yang lebih terbuka, akuntabel, dan kolaboratif.

Model G2C (Government to Citizen)

Teori Government to Citizen atau G2C dikembangkan oleh Richardus Eko Indrajit untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis digital. Model ini menjelaskan tujuh indikator utama kualitas pelayanan, yaitu accessibility yang berarti kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan digital, usability yang menunjukkan sejauh mana sistem ramah pengguna, efficiency yang menggambarkan kecepatan proses pelayanan, responsiveness yang menunjukkan kecepatan dan ketepatan pemerintah dalam merespons laporan, transparency yang berarti keterbukaan informasi proses layanan, accountability yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah atas layanan, serta participation yang mencerminkan keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Haspo dan Frinaldi menemukan penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Solok belum optimal karena minimnya sarana pendukung dan sosialisasi. Purnamasari di Kabupaten Bekasi juga menyoroti banyak laporan yang tidak ditindaklanjuti akibat kurangnya sumber daya manusia yang kompeten. Sementara penelitian Marzuki dan rekan di Kota Pagaralam melalui model Delone dan McLean menunjukkan kualitas sistem dan responsivitas sebagai hambatan utama penerapan SP4N-LAPOR!. Penelitian Mauliddiyah pada layanan WADUL-E menekankan pentingnya prinsip New Public Service yang menempatkan warga sebagai pemilik hak, bukan sekadar pengguna layanan. Penelitian di NTB oleh Zitri dan rekan menunjukkan tantangan infrastruktur digital dan sumber daya manusia, meskipun penerapan e-government memiliki potensi besar dalam meningkatkan partisipasi publik.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan program SP4N LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Timur. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha mengkonseptualisasikan realitas lapangan dengan menggali pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi pengelola dan pengguna layanan. Data yang dikumpulkan berupa narasi deskriptif yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara mendalam, dokumen resmi, serta observasi langsung. Data disusun dan dianalisis tanpa disajikan dalam bentuk tabel angka, melainkan dalam bentuk deskripsi naratif yang memberikan pemahaman kontekstual mendalam. Analisis dilakukan dengan membandingkan,

mengidentifikasi pola, dan menemukan tema-tema yang berkaitan dengan indikator kualitas layanan SP4N LAPOR!. Temuan penelitian memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas layanan aduan publik berbasis digital dan tantangan implementasinya.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan program SP4N LAPOR! untuk mendukung peningkatan pengelolaan pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Timur. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti memperoleh data kontekstual yang relevan dan mendalam sehingga dapat menyusun rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan.

2. Objek dan Lokasi Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Provinsi Jawa Timur, yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Timur dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Kedua instansi ini dipilih karena berperan sebagai pengelola utama dan pengawas program SP4N LAPOR! di Jawa Timur.

2) Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan program SP4N LAPOR! dalam peningkatan pengelolaan pengaduan masyarakat, dengan fokus pada tujuh indikator kualitas pelayanan berbasis Government to Citizen (G2C) menurut Richardus Eko Indrajit, yaitu: Accessibility, Usability, Efficiency, Responsiveness, Transparency, Accountability, dan Participation.

3. Jenis Data dan Sumber Data

Data adalah hal yang belum diproses yang harus diubah menjadi informasi, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang menyajikan fakta. Kata-kata merupakan sumber utama data dalam penelitian kualitatif; data tambahan, termasuk dokumen, dan sumber lain, melengkapi tindakan yang tersisa. Peneliti menggunakan jenis sumber data berikut dalam penelitian ini:

a. Data Primer

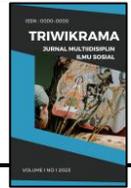
Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu pejabat atau staf Diskominfo Jawa Timur, petugas Ombudsman RI Jawa Timur, serta masyarakat pengguna layanan SP4N LAPOR!. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan terbuka, sehingga informan dapat memberikan penjelasan mendetail mengenai pengalaman dan persepsi mereka terkait layanan SP4N LAPOR!.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan tahunan Diskominfo Jawa Timur, laporan Ombudsman RI Jawa Timur, rekapitulasi kinerja SP4N LAPOR! di Jawa Timur tahun 2024, data statistik laporan masyarakat, serta regulasi terkait seperti Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman SP4N LAPOR!. Selain itu, data sekunder juga bersumber dari artikel berita dan publikasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR!.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program SP4N LAPOR! di Provinsi Jawa Timur telah mengalami perkembangan positif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Berdasarkan data rekapitulasi tahun 2024, terdapat 1.664 laporan yang diterima dengan 1.663 laporan sudah terdisposisi, mencerminkan tingkat responsivitas instansi yang relatif baik. Namun, sebagian besar laporan (75,7%) diklasifikasikan sebagai “null” atau tanpa kategori, yang menunjukkan kelemahan mendasar dalam proses klasifikasi sistem. Hal ini berdampak pada



efektivitas tindak lanjut karena laporan yang tidak terklasifikasi dengan jelas menyulitkan penanganan sesuai urgensi atau jenis permasalahan. Berdasarkan indikator Government to Citizen (G2C) menurut Eko Indrajit, penelitian ini menemukan hal-hal berikut:

Accessibility (Aksesibilitas)

SP4N LAPOR! telah menyediakan berbagai kanal pengaduan seperti website, aplikasi mobile, SMS, dan akun media sosial resmi, sehingga memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang untuk mengakses layanan. Namun, di lapangan masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan server pada jam sibuk, serta keterbatasan konektivitas internet di daerah tertentu yang menghambat masyarakat mengakses platform secara optimal. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat lebih memilih mengadu secara langsung ke kantor pemerintah daripada memanfaatkan kanal digital.

Usability (Kemudahan Penggunaan)

Hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan banyak pelapor mengalami kebingungan saat menggunakan aplikasi SP4N LAPOR!, mulai dari login, mengisi formulir aduan, hingga memahami status laporan yang sering menggunakan istilah teknis. Antarmuka aplikasi dinilai kurang intuitif, tidak ramah pengguna berusia lanjut atau masyarakat berpendidikan rendah, sehingga potensi partisipasi masyarakat tidak dapat dimaksimalkan. Hal ini tercermin pada rating aplikasi SP4N LAPOR! di Google Play Store yang hanya mencapai 2,4 dari 5 bintang, yang didominasi keluhan terkait pengalaman pengguna (user experience).

Efficiency (Efisiensi)

Dari aspek efisiensi, disposisi laporan rata-rata berlangsung dalam waktu tiga hari kerja, yang menunjukkan adanya prosedur standar operasional yang telah berjalan. Namun, efisiensi ini belum sepenuhnya didukung oleh sistem manajemen laporan yang terintegrasi antarlembaga, sehingga menyebabkan keterlambatan pada tahapan penyelesaian laporan. Efisiensi proses juga terganggu ketika laporan yang masuk tidak dilengkapi informasi yang memadai oleh pelapor, sehingga petugas harus menghubungi kembali pelapor untuk klarifikasi yang memperpanjang waktu penyelesaian.

Responsiveness (Responsivitas)

Penelitian ini menemukan bahwa meskipun hampir semua laporan terdisposisi, kecepatan tanggapan awal (acknowledgement) dari instansi pengelola sering kali lambat, terutama untuk laporan bersifat mendesak seperti pengaduan layanan kesehatan atau pendidikan. Respons awal yang lambat ini menimbulkan persepsi negatif masyarakat terkait keseriusan pemerintah dalam menangani keluhan mereka. Selain itu, tidak semua laporan direspons dengan tindak lanjut konkret, melainkan hanya ditutup dengan keterangan “selesai” tanpa penjelasan detail.

Transparency (Transparansi)

SP4N LAPOR! hanya memberikan informasi umum tentang status laporan, misalnya “proses”, “selesai”, atau “ditolak”, tanpa keterangan mendalam terkait tahapan penanganan atau alasan

keputusan. Minimnya transparansi ini membuat masyarakat tidak tahu sampai sejauh mana laporan mereka diproses dan siapa yang bertanggung jawab menindaklanjuti, sehingga memicu ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan publik pada pemerintah.

Accountability (Akuntabilitas)

Pelaksanaan prosedur standar telah berjalan pada tingkat Diskominfo sebagai koordinator layanan, namun akuntabilitas di tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima disposisi laporan masih bervariasi. Ada instansi yang menindaklanjuti laporan secara cepat dan terbuka, namun ada pula yang menunda bahkan mengabaikan laporan tanpa memberikan konfirmasi resmi. Ketiadaan sistem monitoring yang terpusat menyebabkan kesenjangan akuntabilitas antar OPD ini sulit diatasi.

Participation (Partisipasi)

Jumlah laporan yang masuk setiap tahun menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat, tetapi hasil wawancara dengan beberapa responden menunjukkan sebagian besar masyarakat masih kurang memahami hak dan prosedur penggunaan SP4N LAPOR!. Sosialisasi program dinilai minim dan hanya menasar segmen tertentu, seperti ASN atau pegawai pemerintah, bukan masyarakat umum. Hal ini menghambat optimalisasi partisipasi masyarakat sebagai pengawas aktif pelayanan publik di Jawa Timur.

Temuan ini sejalan dengan penilaian aspek kualitas layanan yang dirilis Diskominfo Jatim dan Ombudsman Jatim, di mana kecepatan dan bukti tindak lanjut merupakan aspek yang paling banyak dikeluhkan masyarakat. Hambatan utama yang teridentifikasi adalah ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan pengalaman pengguna di lapangan, mulai dari ketidakstabilan sistem hingga minimnya perlindungan identitas pelapor.

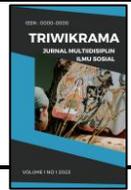
Pembahasan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya penyempurnaan sistem klasifikasi laporan dan peningkatan fitur aplikasi agar lebih intuitif, responsif, dan informatif bagi pengguna. Penelitian juga merekomendasikan peningkatan sosialisasi secara masif dan berkelanjutan agar pemahaman masyarakat terhadap fungsi SP4N LAPOR! semakin baik. Selain itu, peningkatan koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) diperlukan agar setiap laporan yang terdisposisi segera ditindaklanjuti dengan tepat.

Hasil penelitian ini mendukung teori G2C yang menyatakan kualitas pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga komitmen pemerintah dalam memastikan layanan bersifat terbuka, akuntabel, dan mengundang partisipasi aktif masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan implementasi SP4N LAPOR! sangat bergantung pada perbaikan teknis dan penguatan komunikasi pemerintah kepada warga, guna membangun pelayanan publik berbasis e-government yang efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program SP4N LAPOR! di Provinsi Jawa Timur secara umum telah mengalami kemajuan dalam hal jumlah laporan yang masuk dan tingkat penyelesaiannya, yang ditandai dengan disposisi 1.663 laporan dari total 1.664 laporan pada tahun 2024. Namun, efektivitas pelayanan masih belum optimal pada aspek usability, transparency, dan responsiveness. Mayoritas laporan masyarakat tidak terkategori dengan baik, menunjukkan lemahnya sistem klasifikasi laporan. Antarmuka aplikasi SP4N LAPOR! juga dinilai kurang ramah pengguna, sehingga banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam menyampaikan aduan. Respons awal instansi terhadap laporan sering kali terlambat, serta minimnya informasi yang



transparan terkait tindak lanjut laporan menyebabkan kepercayaan masyarakat belum terbentuk sepenuhnya. Hal ini membuktikan bahwa penerapan SP4N LAPOR! sebagai wujud e-government di Jawa Timur masih menghadapi tantangan pada integrasi sistem, pemahaman masyarakat, dan komitmen antar instansi untuk menindaklanjuti laporan secara akuntabel dan partisipatif.

Saran

1. Peningkatan Klasifikasi Laporan
Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Diskominfo perlu memperbaiki sistem klasifikasi laporan agar lebih intuitif dan mudah dipahami pelapor, misalnya dengan menambahkan panduan kategori secara visual pada aplikasi dan website SP4N LAPOR!.
2. Perbaikan Antarmuka dan Fitur Aplikasi
Diperlukan redesain antarmuka (user interface) aplikasi SP4N LAPOR! agar lebih sederhana, responsif, serta ramah bagi semua kalangan, termasuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital.
3. Percepatan Respons Awal
Instansi pengelola wajib meningkatkan kecepatan respon awal dengan menetapkan standar waktu tanggapan yang lebih singkat, terutama untuk laporan bersifat mendesak.
4. Transparansi Proses Tindak Lanjut
Perlu ada transparansi yang lebih baik melalui fitur notifikasi otomatis di aplikasi dan website yang memberikan informasi detail tahapan penanganan laporan hingga selesai.
5. Sosialisasi dan Edukasi
Pemprov Jatim perlu mengintensifkan sosialisasi program SP4N LAPOR! melalui media massa, media sosial, dan kerja sama dengan perangkat desa atau kelurahan, agar semakin banyak masyarakat memahami hak dan cara menyampaikan pengaduan.
6. Penguatan Koordinasi Antar OPD
Diperlukan komitmen lebih kuat antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mempercepat tindak lanjut laporan dengan sistem monitoring terpadu yang bisa dipantau masyarakat secara real-time, sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, S. J. (2020). Internet application and technology for e-government public services. *International Journal for Digital Society*, 11(1), 1579-1582.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Haspo, H., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 23-34.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional*. Jakarta: KemenPANRB.

- Mahendra, G. K. (2014). Efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis e-government. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 112-121.
- Marzuki, I., Wulandari, R., & Putra, A. P. (2023). Analisis layanan digital SP4N-LAPOR e-government pada Pemerintah Kota Pagaram menggunakan model Delone and McLean. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 1-13.