

**ANALISIS *CITIZEN CENTRIC* PADA IMPLEMENTASI SP4N-
LAPOR DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN LAMPUNG**

Tesis

Oleh

**SINTA CEMPAKA
NPM 2426061014**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK
**ANALISIS *CITIZEN CENTRIC* PADA IMPLEMENTASI SP4N-
LAPOR DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN LAMPUNG**

**Oleh :
Sinta Cempaka**

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik membuat masyarakat banyak melakukan keluhan di sosial media, namun mengeluh atau menyampaikan laporan pada sosial media dapat menimbulkan dampak negatif seperti menggiring opini publik, semua orang dapat ikut campur didalamnya dan identitas personal dapat tersebar. Dari latar belakang tersebut dibuatlah sebuah sistem untuk menampung pengaduan pelayanan publik yang bersifat nasional bernama Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Penulis menggali informasi pada kantor Ombudsman Lampung yang ditugaskan sebagai pengawas dalam SP4N-LAPOR, untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, penulis menggunakan konsep *Citizen Centric* yang didalamnya terdapat 5 indikator yaitu dari *business collaboration*, *needs recognition*, *data sharing and exchanging*, *service delivery* serta *feedback and improvement*. Dari 5 indikator tersebut indikator *business collaboration*, *data sharing and exchanging*, *service delivery* sudah optimal, namun terdapat dua indikator yang perlu di optimalkan lagi agar SP4N-LAPOR dapat diandalkan sebagai sarana pengaduan publik yakni indikator *needs recognition* serta *feedback and improvement*.

Kata Kunci : *Citizen Centric*, Ombudsman, Pengaduan, SP4N-LAPOR

ABSTRACT
CITIZEN CENTRIC ANALYSIS OF SP4N-LAPOR
IMPLEMENTATION AT THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC
OF INDONESIA LAMPUNG REPRESENTATIVE

By :
Sinta Cempaka

Public dissatisfaction with public services has led to numerous complaints on social media. However, complaining or reporting on social media can have negative impacts, such as influencing public opinion, allowing anyone to intervene, and exposing personal identities. Based on this background, a system was created to handle national public service complaints called the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration Services (SP4N-LAPOR). The author sought information from the Lampung Ombudsman Office, which is tasked with overseeing SP4N-LAPOR. To determine whether this system meets public needs, the author used the Citizen-Centric concept, which includes five indicators: needs recognition, business collaboration, data sharing and exchanging, service delivery, and feedback and improvement. Of the five indicators, business collaboration, data sharing and exchanging, and service delivery are optimal. However, two indicators require further optimization to ensure SP4N-LAPOR remains a reliable public complaints platform: needs recognition and feedback and improvement.

Keywords : *Citizen-Centric, Complaints, Ombudsman, SP4N-LAPOR*

**ANALISIS CITIZEN CENTRIC PADA IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR DI
OMBUDSMAN RI PERWAKILAN LAMPUNG**

Oleh

SINTA CEMPAKA

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Penelitian : **ANALISIS CITIZEN CENTRIC PADA
IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR DI
OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Sinta Cempaka**

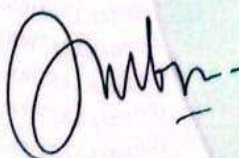
No. Pokok Mahasiswa : **2426061014**

Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MEYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Prof. Intan Fitri Meutia, M.A, PhD.
NIP. 198506202008122001


Dr. Dian Kagungan, M.H.
NIP. 196908151997032001

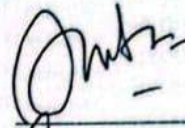
**2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**


Dr. Dian Kagungan, M.H.
NIP. 196908151997032001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji
Ketua

: Prof. Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.



Sekretaris

: Dr. Dra. Dian Kagungan., M.H.



Penguji
Bukan Pembimbing

: Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Is. Murhadi, M.Si.
NIP. 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 17 Juni 2026

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dicatumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 17 Juni 2026
Yang membuat pernyataan



Sinta Cempaka
NPM 2426061014

RIWAYAT HIDUP



Sinta Cempaka, merupakan seorang anak yang terlahir dari pasangan Krisna Suryanata dan Samroh Tulzanah pada 25 Agustus tahun 2000. Menempuh masa pendidikannya saat Sekolah Dasar di SDN 01 Gistang sampai dengan kelas 4 SD, lalu meneruskan sekolahnya di SDN Rambang Jaya sampai dengan kelas 5 SD di sebuah Kabupaten Way Kanan.

Penulis selanjutnya meneruskan pendidikan SD nya pindah ke Kota Bandar Lampung yakni di SD 2 Pesawahan yang lulus pada tahun 2013, setelah itu melanjutkan sekolah ke jenjang berikutnya di SMPN 06 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016. Penulis lalu memilih melanjutkan pendidikan ke jenjang SMK di SMK Palapa Bandar Lampung. Berkat didikan serta bimbingan guru-guru terbaik dimasa sekolah, penulis dapat diterima menjadi mahasiswa SI Jurusan Ilmu Administrasi Publik di Fakultas ISIP, Universitas Lampung.

Dengan bangga di bulan November 2023, penulis mendapatkan gelar sarjananya, lalu melanjutkan studi S2 pada tahun 2024 dengan program studi yang linier yakni Magister Administrasi di FISIP Universitas Lampung

Berkat rahmat dan ridho dari Allah SWT serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tesis sebagai syarat kelulusan program Magister Administrasi pada tahun 2026.

MOTTO

Turn Pain Into Gain!

Beyond your limits, open the door who nener open before (Sinta Cempaka)

SANWACANA

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat kasih sayang dan ridho-Nya mengantarkan penulis menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Analisis Citizen Centric Pada Implementasi SP4N-LAPOR Di Ombudsman RI Perwakilan Lampung)”**. Penelitian ini dibuat guna memenuhi persyaratan penyusunan Tesis di Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulispun menyadari bahwasannya tesis ini dapat dibilang jauh dari kata sempurna, namun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menuangkan ide serta gagasan agar penulisan ini layak untuk dibaca dan dijadikan sumber referensi, penulis menghantarkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lampung serta selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang tiada henti selama proses penyusunan tesis ini.
5. Ibu Prof. Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang tiada henti selama proses penyusunan tesis ini.
6. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan perhatian, masukan, serta saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan tesis ini.

7. Kepada seluruh anggota Ombudsman RI Perwakilan Lampung dan juga pelapor yang sudah bersedia memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis.
8. Segenap Dosen Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada peneliti.
9. Kepada orang tua dan saudra, serta teman-teman seperjuangan Magister Ilmu Administrasi angkatan 2024 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas waktu dan kebersamannya selama ini.
10. Seluruh pihak yang belum dapat peneliti ucapkan satu persatu. Semoga Allah memberikan segala yang terbaik untuk kalian.

Penulis menyadari tesis ini masih banyak kekurangan serta masih membutuhkan kritik dan juga saran yang bersifat membangun, guna penyempurnaan tesis ini. Penulis hanya berharap tesis ini dapat berguna bagi penulis dan khalayak ramai.

Bandar Lampung, 17 Juni 2026
Penulis

Sinta Cempaka
NPM 2426061014

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Governansi Digital.....	16
2.2.1 Governansi Digital dan Prinsip-Prinsipnya.....	19
2.3 Kajian Teori <i>Citizen Centric</i>	20
2.4 Kajian Teori Organisasi Sektor Publik.....	25
2.4.1 Karakteristik Organisasi Sektor Publik	25
2.4.2 Lembaga Sektor Publik	26
2.4.3 Peran Ombudsman	27
2.5 Kajian Terhadap Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).....	29
2.6 Kerangka Pemikiran	31
III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	36

3.3 Fokus Penelitian	36
3.4 Sumber Data	37
3.4.1 Sumber Data Primer	38
3.4.2 Sumber Data Sekunder	38
3.5 Penentuan Informan	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6.1 Wawancara	39
3.6.2 Observasi	40
3.6.3 Dokumentasi	40
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Pengumpulan Data	41
3.7.2 Reduksi Data	41
3.7.3 Penyajian Data	41
3.7.4 Penarikan Kesimpulan	41
3.8 Teknik Keabsahan Data	42
3.8.1 Triangulasi	42
3.8.2 Kecukupan Referensi	42
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Penelitian	43
4.1.1 Visi Misi Lembaga Ombudsman	45
4.1.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI Lampung	48
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Analisis <i>Citizen Centric</i>	63
4.3 Pembahasan	70
4.3.1 Pembahasan Analisis <i>Citizen Centric</i>	73
V. KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. 1 Syarat - Syarat Yang Dibutuhkan Saat Melapor	3
1.2 Status Laporan	5
1.3 Jumlah Pelapor di Beberapa Wilayah Indonesia	9
1.3 Standar Operasional Prosedur Sistem LAPOR.....	10
1.4 Laman Mengakses Sistem LAPOR	11
2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	14
2.2 Fungsi Fitur LAPOR.....	31
3.1 Daftar Informan	39
4.2.1 Perbandingan Integrasi	51
4.2.1 Daftar <i>Stakeholder</i> Jembatan.....	61
4.2.1 Daftar <i>Stakeholder</i> SP4N-LAPOR	72
5.1 Matriks Pembahasan	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Penandatanganan <i>Memorandum of Understanding</i>	3
1.2 Diagram Sumber Laporan.....	4
2.1 Kerangka Berpikir.....	34
4.1.1 Kantor Ombudsman RI Lampung.....	47
4.1.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI Lampung.....	48
4.2.2 Bagan Integrasi SP4N-LAPOR.....	52
4.2.3 Jembatan Darurat Way Sekampung.....	54
4.2.4 Proposal Pengaduan Masyarakat.....	55
4.2.5 Tanggapan Laporan.....	56
4.2.6 Jembatan Way Sekampung Ambruk.....	57
4.2.7 TNI Membantu Menyebrangi Rakit.....	58
4.2.8 Permintaan Kelengkapan Data.....	60
4.2.9 Penutupan Laporan.....	60
4.2.10 Proses Pembuatan Jembatan.....	62
4.2.11 Peresmian Jembatan.....	63
4.3.1 Permintaan Kelengkapan Data.....	70
4.3.2 Permintaan Kelengkapan Data.....	71
4.3.3 Tampilan Halaman Utama SP4N-LAPOR.....	74
4.3.4 Alur Penghubung Antar Instansi.....	80
4.3.5 Alur Penyaluran Laporan.....	82
4.3.6 Panduan Menggunakan SP4N-LAPOR.....	84
4.3.7 Kisah Sukses Laporan.....	85
4.3.8 Update Versi Terbaru.....	89
4.3.9 Kunjungan Kerja.....	90

4.3.10 Pertemuan Ombudsman dan Pemda Lampung	91
4.3.11 <i>Workshop</i> Optimalisasi SP4N-LAPOR.....	92
4.3.12 Evaluasi SP4N-LAPOR.....	93

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

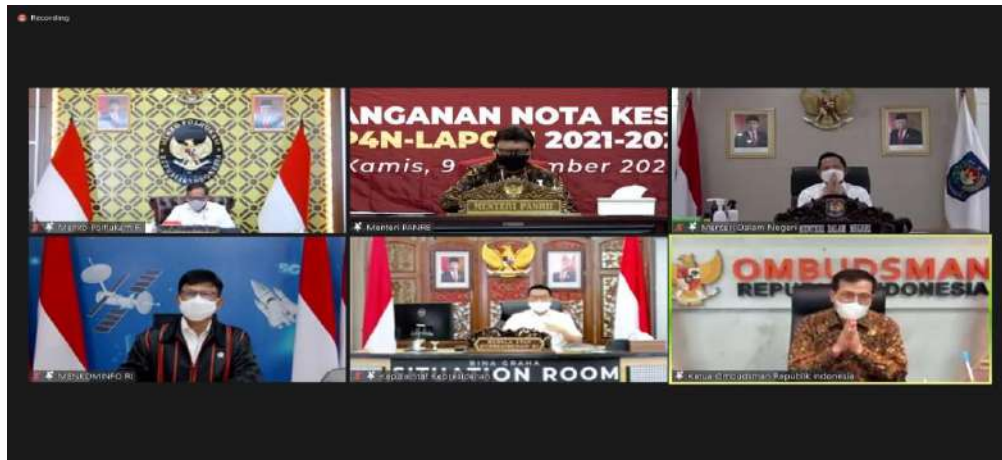
Mendapatkan pelayanan publik merupakan hak seluruh warga negara, dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 mengatur tentang prinsip-prinsip dalam pelayanan publik, hak dan kewajiban warga negara serta mengatur tentang bagaimana pemerintah bertanggung jawab atas tersedianya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan warga negara, akuntabel, transparan serta partisipatif. Berbanding terbalik dengan realitas yang terjadi dilapangan, tidak sedikit kita jumpai pelayanan publik yang kualitasnya masih perlu ditingkatkan lagi seperti lamanya waktu tunggu, pelayanan kurang ramah, masih terdapat diskriminasi, kurang kompeten dan lainnya (Erlianti, 2019).

Ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik harus disalurkan agar pelayanan publik menjadi semakin baik, berkualitas, serta dapat memuaskan masyarakat kedepannya. Kebanyakan dari masyarakat memilih diam atau lebih memilih meluapkan kekesalan yang dialami ke media sosial, meskipun sudah tersedia badan untuk menampung keluhan serta komplain dari masyarakat (Mursalin, 2018). Viralnya aduan di media sosial mendorong instansi lebih transparan, cepat merespon dan meningkatkan keterbukaan atas informasi dan komunikasi. Pada dasarnya mengadu melalui media sosial, menunjukkan bahwa masyarakat masih sulit menjangkau pengaduan formal yang masih sulit dijangkau. Namun di sisi lain, mengadu di media sosial rentan terhadap penyerangan dari pihak yang dikeluhkan, karena dinilai mengancam dan mencemarkan nama baik dimuka umum, oleh karena itu sebaiknya masyarakat tetap mengadu pada laman yang sudah disediakan untuk mengadu. Ombudsman Republik Indonesia hadir ditengah masyarakat sebagai badan pengawas pelayanan publik. Ombudsman merupakan lembaga

negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik penyelenggara negara dan pemerintahan. Dalam hal mengadakan persoalan pelayanan publik, masyarakat tidak bisa langsung melapor ke lembaga Ombudsman karena Ombudsman menangani laporan jika pelapor sudah melakukan pengaduan ke lembaga penyelenggara pelayanan publik terkait permasalahan yang dikeluhkan.

Tidak meratanya pelayanan yang diberikan, terdapat diskriminasi serta terdapat maladministrasi, yang menyebabkan masyarakat tidak puas dan ingin mengadakan pelayanan tersebut agar dapat ditindak lanjuti. Untuk mempermudah masyarakat mengadakan pelayanan publik yang kurang memuaskan, para instansi yang berwenang melakukan inovasi dengan melakukan pendekatan *citizen centric*, yakni pendekatan yang memprioritaskan kebutuhan, keinginan, dan aspirasi warga negara dalam pelaksanaan pelayanan publik (Djarmiko, 2023). Dengan ini, masyarakat bisa melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun, serta identitas pelaporpun bisa dirahasiakan jika pelapor merasa takut jika laporan yang dilakukan dirasa akan mengancam ketenangan maupun keselamatannya. Istilah ini sering digunakan dalam konteks pemerintahan digital, pelayanan publik, dan pengembangan kebijakan. Salah satu pengaduan pelayanan publik berbasis *citizen centric* adalah sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Bab 1 yang menyatakan sistem LAPOR ini ditetapkan Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Pada tanggal 09 September 2021 Ombudsman melakukan penandatanganan Nota Kesepakatan secara virtual.

Gambar 1.1 Penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)*



Sumber : *Menpan.go.id*

Adapun tugas Lembaga Ombudsman pada sistem LAPOR yakni:

1. Ombudsman mengawasi penyelesaian penanganan pengaduan dan pengelolaan yang ada di sistem LAPOR, khususnya jika terjadi penundaan penanganan pengaduan.
2. Mengelola semua laporan yang didisposisikan ke Ombudsman dari sistem LAPOR sesuai mekanisme yang berlaku.
3. Memberikan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan secara sistematis dan berbasis data guna perbaikan penyelenggaraan negara.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelapor jika ingin melaporkan keluhan kepada Ombudsman, yakni :

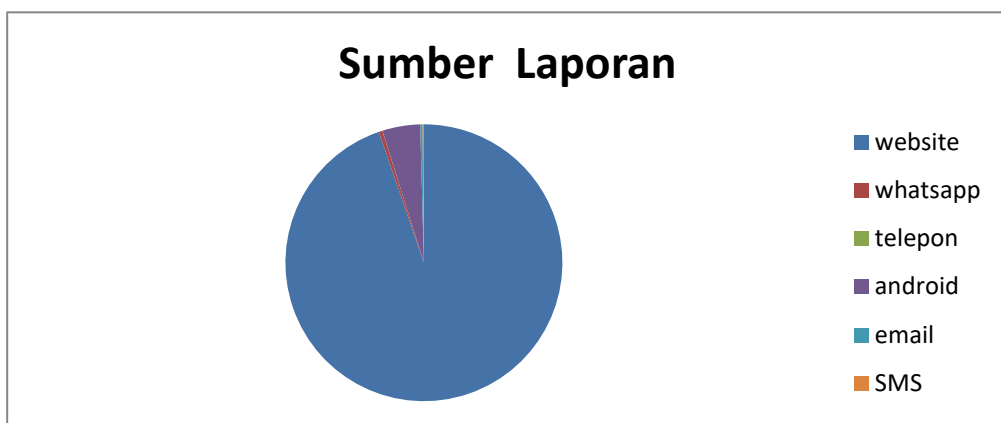
Tabel 1.1 Syarat- Syarat Yang Dibutuhkan Saat Melapor

No	Indikator	Keterangan
1.	Identitas Diri	Pelapor perlu menyiapkan identitas diri yang masih berlaku, seperti KTP, SIM maupun paspor.
2.	Uraian Kronologi	Pelapor perlu menguraikan kronologi kejadian secara rinci dan runtut seperti perihal apa, siapa yang dilaporkan, kapan dan dimana kejadian

berlangsung, mengapa serta bagaimana.		
3.	Dokumen Pendukung	Lampirkan bukti, berupa dokumen ataupun foto yang berkaitan dengan kejadian yang dilaporkan.
4.	Informasi Kontak	Pelapor perlu mencantumkan alamat kontak ataupun email yang aktif, yang dapat dihubungi oleh Ombudsman dalam perihal tindak lanjut laporan.
5.	Sudah Menyampaikan Keluhan	Pelapor perlu membawa bukti yang menunjukkan bahwa pelapor sudah menyampaikan keluhan kepada pihak pelapor.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan data dari situs resmi sistem LAPOR di temukan fakta bahwa, pengaduan pelayanan publik secara online 1 Januari 2024 sampai 1 Mei 2026, terbesar adalah melalui *website*.



Gambar 1.2 Diagram Sumber Laporan

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2026 (lapor.go.id)

Adapun keterangan dari data diatas adalah:

1. Laporan yang berasal dari *website* berjumlah 7.267 laporan.
2. Laporan yang berasal dari android berjumlah 339 laporan.
3. Laporan yang berasal dari SMS berjumlah 12 laporan.
4. Laporan yang berasal dari telepon berjumlah 1 laporan.
5. Laporan yang berasal dari email berjumlah 21 laporan.
6. Laporan yang berasal dari Whatsapp berjumlah 32 laporan.

Dalam laporan tahunan 2024 sistem LAPOR, ditemukan fakta bahwa terdapat laporan sejumlah 211.058. Adapun tindak lanjut dari laporan tersebut adalah 45,48% sudah selesai ditangani, 42,97% diarsipkan, 4,98% dalam tahap pemrosesan, 2,55% belum terverifikasi, 2,24% belum ditindaklanjuti, 1,78% ditunda. Selanjutnya akan dijelaskan dalam tabel mengenai status laporan :

Tabel 1.2 Status Laporan

Sub Tab	Status	Warna	Keterangan
Belum Terverifikasi	Belum terverifikasi		Laporan baru yang nantinya akan dikelola admin
Masih Tertunda	Instansi belum terhubung		Laporan masih belum terverifikasi, ditunda oleh pengelola karena alasan tertentu
	Menunggu kelengkapan dari informasi		Laporan tertunda dan dikirimkan konfirmasi oleh admin
	Menunggu evaluasi dari kelengkapan informasi		Laporan tertunda dan mendapat konfirmasi dari pelapor
Arsip	Diarsipkan oleh admin		Laporan tertunda yang diarsipkan oleh admin dari halaman admin
	Diarsipkan oleh		Laporan tertunda

	pelapor		yang sudah dihapus oleh pengguna
Belum Ditindaklanjuti	Terverifikasi		Laporan tertunda yang sudah didisposisikan admin
Sedang Diproses	Ditindaklanjuti oleh instansi		Laporan terverifikasi yang ditindaklanjuti instansi
	Ditanggapi oleh pelapor		Ditangani dan ditanggapi oleh pihak pelapor
Selesai	Ditutup oleh sistem		Laporan diproses telah ditutup oleh sistem
	Ditutup oleh admin		Ditutup dengan cara manual dengan menggunakan aksi tutup laporan
	Ditutup oleh pelapor		Laporan ditutup karena aksi pengguna yang menyatakan puas dengan tindak lanjut instansi

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2025

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pasal 3 yang menyatakan bahwa pengadu berhak menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai

terhadap standar pelayanan. Pengadu merupakan semua pihak, baik itu warga negara ataupun penduduk, baik secara personal, badan hukum maupun kelompok yang sudah mengadu kepada pihak yang mengelola pengaduan pelayanan publik. Sedangkan pengaduan merupakan suatu tindakan menyampaikan keluhan yang disuarakan oleh pihak yang mengadu kepada pihak pengelola pengaduan pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan yang belum sesuai dengan prosedur atau standar pelayanan yang berlaku. Untuk menyelesaikan pengaduan pelaporan tersebut, harus berpedoman dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 4 yakni : Pemeriksaan serta tindak lanjut dilakukan secara tepat, cermat, transparan serta dengan menggunakan pendekatan yang partisipatif dan progresif. Hal tersebut sudah disampaikan, sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) adalah cara penanganan laporan yang mendahulukan prinsip partisipasi dan proaktif dari pihak yang melapor/kuasa pelapor serta pihak terlapor yang berorientasi pada solusi. Adapun isi Peraturan pasal 1 diatas, yakni:

1. Ombudsman Republik Indonesia saat ini dikenal dan disebut Ombudsman merupakan lembaga Negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara ataupun pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh lembaga Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Perwakilan Ombudsman yang biasa disebut kantor perwakilan adalah kantor Ombudsman di provinsi ataupun kota/kabupaten yang memiliki hubungan hierarkis dengan Lembaga Ombudsman.
3. Asisten Ombudsman yang selanjutnya disebut asisten adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat pleno untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

4. Kepala Perwakilan merupakan orang yang ditunjuk oleh Ketua Ombudsman guna mengatur kantor perwakilan yang ada di daerah.
5. Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap penduduk/warga negara atas jasa, barang, ataupun pelayanan administrasi yang dihadirkan oleh penyelenggara negara.
6. Penyelenggara Negara merupakan seseorang yang melakukan fungsi memberikan pelayanan yang tugas intinya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan Peraturan yang ditetapkan perundang-undangan.
7. Maladministrasi merupakan bentuk perilaku melawan hukum, menyalahgunakan wewenang, dan menggunakannya untuk tujuan berbeda dari yang menjadi tujuan awal, termasuk lalai atau dengan sengaja mengabaikan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah ataupun penyelenggara negara yang dapat menimbulkan kerugian secara materi ataupun immateri bagi warga negara ataupun personal.
8. Laporan sendiri merupakan penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan oleh pelapor secara lisan/tertulis oleh setiap orang yang menjadi korban Maladministrasi.
9. Pelapor merupakan masyarakat atau warga Negara yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman.
10. Kuasa pelapor merupakan orang yang berlaku sebagai kuasa guna mewakili pihak pelapor untuk menyampaikan keluhan.
11. Terlapor merupakan pemerintahan atau penyelenggara Negara yang melakukan tindak Maladministrasi.
12. Atasan Terlapor merupakan atasan pihak terlapor yang dapat menegur langsung pihak terlapor.

Pada sistem LAPOR sendiri terdapat area pengaduan yang meliputi bidang pendidikan dan pengajaran, kesehatan, ketenagakerjaan dan usaha, energi,

tempat tinggal, infrastruktur, lingkungan hidup, perhubungan, pembangunan desa, perbankan, komunikasi dan informasi, jaminan sosial, penanggulangan bencana, pariwisata, pertanian serta hukum dan keamanan. Selain itu, terdapat pula data laporan dari beberapa wilayah di Indonesia, dan didapati pelapor dari daerah Lampung lebih sedikit dibanding dari daerah lainnya, berikut data dari sistem LAPOR pengaduan melalui *websitei* per 1 Januari 2024 sampai 1 Mei 2026, yakni:

Tabel 1.3 Jumlah Laporan di Beberapa Wilayah Indonesia

NO	Provinsi	Jumlah
1.	Jawa Timur	1.439
2.	Jawa Tengah	419
3.	DI Yogyakarta	229
4.	DKI Jakarta	1.403
5.	Banten	456
6.	Sumatera Selatan	124
7.	Lampung	120
8.	Bengkulu	52
9.	Sulawesi Selatan	138
10	Kalimantan Selatan	215

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2026

Untuk menyelesaikan laporan pengaduan pada sistem LAPOR, haruslah mengikuti peraturan sistem yang sudah ditetapkan, ketika masyarakat mengalami permasalahan publik yang darurat dan membutuhkan penanganan cepat, tidak disarankan untuk melapor pada sistem ini, karena setiap pelapor diperlakukan sama baik secara waktu dan juga prosedur tindak lanjut penanganan. Masyarakat yang memiliki permasalahan seperti tdiak mendapatkan ruangan saat di rumah sakit, terlantar sebagai imigran dan hal penting lainnya yang membutuhkan penanganan cepat langsung melapor ke Ombudsman tanpa melalui sistem, karena di Ombudsman sendiri ada penanganan khusus yang bernama RCO (Respon Cepat Ombudsman), dan untuk laporan yang bersifat regular masyarakat bisa melapor ke SP4N-

LAPOR, berikut merupakan standar operasional prosedur sistem LAPOR:

Tabel 1.4. Standar Operasional Prosedur Sistem LAPOR

<i>Alur</i>	<i>Input</i>	<i>Waktu</i>	<i>Outuput</i>	<i>Keterangan</i>
Alur Distrubusi Pengaduan	Hasil Telaah			
Telaah Lanjutan	Data Laporan	3 Hari	Hasil dari telaah lanjutan	Dikoordinasikan oleh ketua tim koordinasi (yang terdiri dari pejabat terhubung tiap bidang)
Melakukan konfirmasi dan klarifikasi laporan serta kelengkapan data	Hasil Telaah	3 Hari	Kelengkapan data laporan	Pihak Pelapor akan diminta melengkapi dokumen, jika tidak, laporan tidak bisa ditangani
Melakukan penyaluran hasil laporan telaah guna ditindaklanjuti	Hasil data dan telaah pendukung	Maksimal 60 hari	Laporan hasil penanganan	Berkas laporan akan diteruskan pada admin LAPOR guna ditangani selama 60 hari
Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan	Laporan hasil penyelesaian pengaduan	30 Menit	Dokumentasi kinerja pengelolaan pengaduan	Data hasil pengelolaan pengaduan serta penanganan di informasikan dalam sistem LAPOR

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

Pada sistem pengaduan tersebut harus mengikti prosedur dan waktu penyelesaian laporan yang berlaku, prosesnya sedikit lebih lama dibandingkan dengan mengadu di media sosial, karena jika di media sosial pengaduan tersebut viral, maka Pemerintah daerah biasanya langsung turun tangan, namun jika laporan tersebut tidak viral, maka

hanya akan menjadi bahan argumentasi satu dengan yang lainnya di kolom komentar. Para pelapor harus menyadari sejak awal sebelum memposting laporan, karena jejak digital tidak benar-benar bisa hilang tanpa kita sadari, ketika kita ingin menghapus laporan yang kita buat di media sosial, mungkin saja orang lain sudah *screenshot* postingan tersebut. Mengadu di sistem pengaduan yang tepat membutuhkan kesabaran untuk melihat hasilnya, namun jalur tersebut lebih aman dan terlindungi karena sifatnya yang lebih rahasia, hanya antara pengadu, terlapor dan juga instansi berwenang yang mengetahui perihal laporan tersebut.

Adapun fungsi sistem LAPOR :

1. Sebagai *tools* penyimpanan data laporan ataupun aspirasi masyarakat.
2. Sebagai alat penanganan laporan oleh instansi yang berwenang.
3. Sebagai tempat diskusi antara Pemerintah dan masyarakat maupun sesama masyarakat terkait permasalahan public.

Untuk mengadukan laporan, masyarakat dapat mengakses LAPOR melalui:

Tabel 1.5 Laman Mengakses Sistem LAPOR

Tempat Mengakses	Keterangan
Melalui Website	Kunjungi laman www.lapor.go.id
Melalui SMS	Hubungi Nomor 1708
Melalui Facebook	Dengan <i>user name</i> Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
Melalui Twitter	Dengan <i>user name</i> LAPORI708
Melaui Instagram	Dengan <i>user name</i> LAPORI708
Melaui Youtube	Dengan <i>user name</i> LAPORI708
Melaui Aplikasi	Dengan menginstal aplikasi bernama SPAN-LAPOR

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

Dari hal yang sudah peneliti jabarkan diatas, peneliti ingin menggali informasi lebih lanjut mengenai sejauh mana optimalisasi peran Ombudsman

pada sistem LAPOR. Kemudian untuk melihat apakah sistem LAPOR ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara, penulis menggunakan indikator *citizen centric* menurut (Gao dkk, 2023) yang terdiri dari *business collaboration, Needs recognition, data sharing and exchanging, feedback and improvement, service delivery*.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah menjelaskan latar belakang, peneliti merumuskan masalah penelitian yakni :

1. Bagaimanakah optimalisasi Ombudsman sebagai pengawas pengaduan publik pada SP4N-LAPOR?
2. Apakah SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara jika dilihat dari indikator *citizen centric*?

1.3 Tujuan Penelitian

Peneliti ingin mendapatkan informasi lebih lanjut guna tujuan :

1. Mengetahui optimalisasi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik pada SP4N-LAPOR
2. Mengetahui apakah SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara jika dilihat dari indikator *citizen centric*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini setelah penjabaran dari latar belakang diatas adalah :

1. Secara Teoritis.

Peneliti berharap secara teoritis akan membawa kemajuan aspek keilmuan bagi peneliti dan juga untuk para pembaca, dan dapat

dijadikan bahan refensi penulis selanjutnya, karena saat proses mengerjakan penelitian ini, penulis mendapatkan ilmu dan gagasan baru yang tidak bisa didapatkan jika hanya duduk diruang kelas, penelitian inipun akan menjadi kontribusi bagi penulis untuk jurusan Magister Ilmu Administrasi Universitas Lampung.

2. Secara Praktis

Bagi penulis penelitian ini membawa manfaat untuk melatih berpikir kritis, dan melatih kemampuan menuangkan isi pikiran dalam bentuk tulisan, serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister. Bagi instansi terkait, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan penelitian yang sudah lalu untuk mendapatkan gagasan dan informasi terkait yang sangat diperlukan guna menyelesaikan penelitian, penulis menggunakan topik yang relevan, yang mampu memperkaya isi mengenai Analisis *Citizen Centric* Pada Implementasi SP4N-LAPOR Di Ombudsman RI Perwakilan Lampung

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil/ Pembahasan	Relevansi
1	Aldi Mariza (2023)	Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Penerapan SPAN-LAPOR	Ombudsman menerapkan pengawasan dan juga menyelesaikan laporan yang masuk melalui kanal SPAN-LAPOR di daerah Aceh adalah dengan melakukan serangkaian prosedur dan yang sudah ditetapkan untuk menindaklanjuti pengaduan dari warga negara terkait pelayanan yang belum sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Ombudsman melakukan pengawasan dengan memberikan laporan tertulis dan komunikasi melalui media seperti telepon, tindakan ini merupakan langkah Ombudsman untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pengaduan yang	Relevansi dari penelitian tersebut adalah sama-sama mengambil tema mengenai peran Ombudsman pada sistem LAPOR.

			didisposisikan ke lembaga Ombudsman.	
2.	Suri Daulay (2022)	Efektifitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota Medan	Adapun metode yang lembaga Ombudsman Perakilan Sumatera gunakan yakni dengan menerima laporan tersebut secara tatap muka, dan memverifikasinya. Guna mencegah terjadinya maladministrasi pihak Ombudsman pula melakukan investigasi, kunjungan kerja, koordinasi dan dialog. Masyarakat pun menjadi lebih mengetahui lagi bahwasannya terdapat lembaga yang dapat membantu mereka menyelesaikan laporan.	Relevansi penelitiannya ada pada topic yang diambil yakni pengawasan pelayanan publik, yang membedakan ialah peneliti mengambil pengawasan Ombudsman yang ada pada kanal SP4N-LAPOR.
3	Nuraeni (2021)	Efektifitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi	Ombudsman melakukan pengawasan secara eksternal, artinya ialah Ombudsman baru bisa mengambil tindakan jika pelapor sudah menyampaikan keluhan mereka pada pihak terlapor, jika pihak terlapor tidak memberikan tanggapan, maka Ombudsman baru bisa mengambil tindakan, dengan data dan juga bukti yang sudah diberikan pelapor, dan menindaklanjuti dengan menanyakan langsung kepada pihak terlapor apakah benar terkait perihal yang sudah dilaporkan. Ombudsman menyelesaikan laporan dengan tidak memihak.	Relevansi penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni sama-sama mengkaji mengenai lembaga Ombudsman yang menindaklanjuti laporan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
4.	Purnama Rinaldi (2020)	Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik	Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparat pemerintahan mengenai layanan publik di kota Palangkaraya masih	Relevansi dari penelitian ini dengan yang peneliti kaji yakni membahas mengenai pelaksanaan

Di Kalimantan Tengah	berdasarkan pengaduan dari warga itu sendiri, selain hal tersebut terdapat kendala dalam tindak lanjut laporan, baik dari segi sumber daya manusia maupun lokasi yang dijangkau.	pengawasan yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman, agar pelayanan publik yang didapat maksimal.
-------------------------	--	--

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Setelah penjabaran informasi diatas, dapat disimpulkan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu dan yang penulis teliti saat ini, peneliti lebih berfokus pada Analisis *Citizen Centric* Pada Implementasi SP4N-LAPOR Di Ombudsman RI Perwakilan Lampung

2.2 Kajian Teori Governansi Digital

Pada perkembangan teknologi saat ini, dunia mengalami perubahan dalam berbagai aspek, dalam dunia pendidikan, sosial, pelayanan dan termasuk pemerintahan dan bisnis. Transformasi digital menjadi keharusan dalam menjawab tantangan zaman modern yang menuntut kecepatan, efisiensi, dan transparansi dalam tata kelola. Di berbagai sektor, pemanfaatan teknologi digital telah terbukti mampu meningkatkan efektivitas layanan, mengurangi biaya operasional, dan mempercepat pengambilan keputusan. Namun, transformasi ini juga menghadirkan tantangan baru, seperti perlindungan data, keamanan siber, serta kesenjangan digital yang harus dikelola dengan baik pelaksanaan suatu pekerjaan. Governansi digital hadir sebagai solusi untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi dalam mengelola lembaga maupun organisasi publik, bahkan lembaga swasta dapat berjalan secara optimal, terstruktur, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Tanpa governansi digital yang baik, pemanfaatan teknologi justru dapat menimbulkan risiko yang merugikan, seperti penyalahgunaan data, serangan siber, dan kurangnya akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.

Governansi digital adalah kerangka kerja yang mengatur bagaimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam pengelolaan organisasi, baik di

tingkat pemerintahan maupun sektor bisnis. Konsep ini mencakup kebijakan, prosedur, standar, dan regulasi yang memastikan bahwa transformasi digital dilakukan secara efektif, efisien, dan aman. Governansi digital tidak hanya berbicara tentang penerapan teknologi, tetapi juga mencakup aspek strategis dalam pengelolaan risiko, transparansi, serta keterlibatan pemangku kepentingan (Eddy, 2025). Governansi digital memerlukan berbagai aspek dalam pengembangannya, termasuk dukungan dari pemerintah seperti kebijakan keamanan secara digital, perlindungan data warga masyarakat agar tidak bocor dan disalahgunakan, serta sistem yang dapat menjadi ruang mencari solusi bagi masalah publik. Dengan demikian, governansi digital membantu memastikan bahwa penggunaan teknologi tidak hanya membawa keuntungan bagi warga, tetapi juga melindungi hak-hak warga sebagai pengguna layanan secara digital.

Governansi digital sangat berperan penting dalam memastikan keberhasilan transformasi digital di berbagai sektor. Beberapa alasan utama mengapa governansi digital menjadi krusial antara lain (Eddy, 2025):

1. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas. Teknologi digital memungkinkan pencatatan dan pelaporan data secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya governansi digital yang baik, organisasi dapat menjamin bahwa setiap kebijakan dan keputusan yang dilakukan didasarkan aturan yang jelas serta dapat dipertanggungjawabkan
2. Di era digital, data menjadi aset yang sangat berharga. Tanpa governansi digital yang baik, risiko kebocoran data dan serangan siber dapat meningkat. Governansi digital memastikan bahwa organisasi memiliki kebijakan keamanan siber yang ketat serta prosedur perlindungan data yang sesuai dengan regulasi yang berlaku.
3. Mendorong Efisiensi dan Inovasi. Dengan tata kelola digital yang efektif, organisasi dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Proses bisnis yang terdigitalisasi memungkinkan penghematan waktu dan biaya, serta membuka peluang

inovasi baru yang dapat memberikan keunggulan kompetitif.

4. Meningkatkan Partisipasi Publik dan Kolaborasi. Dalam konsep digital ini dapat membuka kesempatan bagi warga untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan, terutama di sektor pemerintahan. Melalui teknologi seperti platform *e-government*, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik, menyampaikan pendapat, dan ikut serta dalam pembuatan kebijakan.
5. Menangani Tantangan Kesenjangan Digital. Transformasi digital tidak selalu berjalan merata di semua lapisan masyarakat. Governansi digital yang baik harus mencakup strategi inklusif untuk mengatasi masalah adanya kesenjangan, memastikan akses yang adil dan merata terhadap teknologi bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau kurang memiliki akses terhadap infrastruktur digital.

Adapun dampak dari tata kelola digital (*Digital Governance*), diantaranya (Fajrillah et al, 2025):

- a. Peningkatan identifikasi dan otentifikasi identitas warga negara. Tepat penargetan melalui identifikasi yang tepat untuk skema perlindungan sosial mengurangi kebocoran dan oleh karena itu menurunkan biaya untuk pemerintah dan meningkatkan pengambilan, yang pada gilirannya menjamin inklusivitas.
- b. Data yang lebih kuat dan peluang untuk analisis yang lebih akurat. Hal tersebut mengarah pada Implementasi kebijakan saat ini yang efisien karena kesenjangan dalam proses dapat diidentifikasi. Informasi juga akan menyoroti kebijakan dan program yang efektif untuk membantu membentuk atau mengubah kebijakan untuk masa depan.
- c. Pelacakan yang lebih baik dari seluruh layanan atau alur kerja pemerintah. Ini akan membuat pemerintah dan masing-masing departemen lebih akuntabel sejak digital informasi tersedia, meningkatkan visibilitas bagi semua pemangku kepentingan.

2.2.1 Governansi Digital dan Prinsip-Prinsipnya

Governansi digital mencakup beberapa aspek utama yang memastikan tata kelola teknologi informasi berjalan dengan baik. Prinsip-prinsip utama dalam governansi digital meliputi (Eddy, 2025):

1. Transparansi

Informasi yang jelas dan terbuka memungkinkan pemangku kepentingan memahami bagaimana teknologi digunakan dalam pengelolaan organisasi.

2. Partisipasi

Melibatkan masyarakat, pelanggan, atau pemangku kepentingan pada proses pengambilan kebijakan digital untuk memastikan kebijakan yang lebih inklusif.

3. Keamanan dan Privasi

Perlindungan terhadap data pengguna, baik di sektor publik maupun swasta, agar tidak disalahgunakan.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Penggunaan teknologi untuk meningkatkan produktivitas serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

5. Akuntabilitas

Menjamin bahwa keputusan yang dibuat berdasarkan data dapat dipertanggungjawabkan secara etis dan hukum.

Governansi digital diterapkan dalam berbagai sektor untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Beberapa contoh implementasi di sektor-sektor utama meliputi:

a. Sektor Pemerintahan (*E-Government*)

Pemerintah menggunakan teknologi untuk meningkatkan layanan publik, seperti e-KTP, sistem pajak digital, dan platform layanan publik online.

- b. Sektor Keuangan (*Fintech* dan Perbankan Digital)
Industri perbankan menerapkan kebijakan digital dalam layanan transaksi keuangan, perlindungan data nasabah, dan inovasi pembayaran digital.
- c. Sektor Kesehatan (*E-Health*)
Governansi digital di bidang kesehatan diterapkan dalam sistem rekam medis elektronik, layanan *telemedicine*, dan penggunaan AI dalam diagnosis medis.
- d. Sektor Pendidikan (*EdTech*)
Pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran daring, sistem manajemen pendidikan digital, serta platform pembelajaran berbasis AI.

2.3 Kajian Teori *Citizen Centric*

Citizen centric merupakan konsep sentral yang dicetuskan bersamaan dengan implementasi pemerintahan transformasional. Kerangka kerja pemerintahan transformasional dengan konsep *citizen centric* yang memungkinkan warga negara mengakses semua layanan melalui layanan satu atap yang tersedia melalui berbagai saluran (Kamarudin, 2017). Konsep ini juga berarti memandang pemerintah dari luar ke dalam, di mana pemahaman kebutuhan dan harapan warga negara menjadi prinsip utama bagi kebijakan dan layanan pemerintah. Desain *citizen centric* dianggap sebagai pemahaman akan kebutuhan spesifik berbagai segmen masyarakat dan kapasitas mereka untuk mendapatkan manfaat dari layanan daring dan seluler, sementara pendekatan *citizen centric* berfokus pada penargetan layanan elektronik untuk menyediakan layanan yang dirancang khusus agar bermanfaat bagi kelompok warga negara yang tersegmentasi (Rohayatin, 2024). Tujuan dari *citizen centric* adalah membuat layanan tersedia tanpa batasan waktu.

Definisi *citizen centric* yakni pemberian layanan elektronik yang berfokus pada keinginan dan kebutuhan warga sebagai pengguna (Berntzen, 2013). Adapun konsep *citizen centric* yakni partisipasi, transparansi, keterbukaan, dan juga responsivitas (Kamaruddin, 2017). Adapun penjelasan konsep *citizen centric* sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Keterbukaan dalam artian ini mengacu pada data pemerintah terstruktur dan tidak terstruktur yang diberikan kepada warga negara melalui akses gratis. Data terbuka ini dapat dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan pihak ketiga untuk berinovasi dan memberikan nilai tambah bagi penggunaan publik. Dengan fitur layanan dapat dibaca mesin, mudah dikategorikan, diindeks, dan berbagi tentang apa itu

2. Transparansi

Yakni konsep pemberian layanan yang jujur, mudah dipahami dan informasi yang relevan, memiliki alur yang jelas dan bisa dilacak.

3. Partisipasi

Inisiatif partisipasi harus dipandang sebagai upaya membantu pemerintah dalam mengambil keputusan, bukan untuk menggantikan kewenangannya. Dalam proses pengambilan keputusan tersebut, masukan dari semua pihak akan dikumpulkan, dianalisis, dan disinkronkan untuk menghasilkan solusi yang memenuhi tujuan dan memenuhi kepentingan semua pemangku kepentingan. Fitur yang diinginkan dalam konsep partisipasi adalah memberikan manfaat langsung kepada warga negara, pengendalian proses partisipasi, kerangka kerja dan pedoman yang tepat sudah tersedia

4. Responsivitas berarti kesediaan pemerintah untuk membantu memenuhi permintaan warga dan menyediakan layanan yang cepat ketika dibutuhkan (Osman dkk. 2014). Fitur yang diinginkan dalam konsep responsivitas adalah pesan yang mudah dan sederhana untuk dipahami, komunikasi waktu nyata.

Pendekatan *citizen centric* haruslah yang mendorong warga untuk memanfaatkan layanan elektronik dari portal (Gupta, 2018). Pendekatan ini harus menyediakan akses yang mudah dan terjangkau, motivasi bagi warga negara dalam untuk menggunakan layanan yang sudah disediakan. Tujuan akhirnya adalah membangun sistem yang memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan warga negara. Dengan demikian, kebutuhan dan aspirasi warga negara merupakan premis dasar pendekatan *citizen centric*. Selain mengidentifikasi kebutuhan warga negara, penting juga untuk mengidentifikasi berbagai cara untuk mencapai peningkatan efisiensi penting dan meningkatkan tingkat pemberian layanan, meningkatkan kepuasan warga negara terhadap pelayanan itu sendiri. Adapun prinsi-prinsip *citizen centric* menurut (Gupta, 2018) yaitu :

1. Pendekatan holistik terhadap fokus pengguna
2. Pengiriman berpusat pada web
3. Membangun citra yang *credible*
4. Nilai tambah melalui efisiensi yang besar
5. Peningkatan berkelanjutan, membangun kepercayaan dan keyakinan

Pendekatan pelayanan yang berbasis *citizen centric* adalah sesuatu yang jauh lebih fundamental daripada sekadar sekumpulan departemen yang menyediakan layanan kepada warga negara. Pemerintahan yang berpusat pada warga negara melibatkan pemikiran ulang terhadap seluruh sistem penyediaan untuk memulai dan kemudian mempertahankannya, dibutuhkan pembangunan titik-titik penyampaian layanan yang kredibel, penambahan nilai melalui peningkatan efisiensi yang signifikan, dan peningkatan berkelanjutan, serta membangun kepercayaan dan keyakinan. Penyediaan layanan yang berbasis *citizen centric* perlu dilihat sebagai sebagai proses yang berkelanjutan dan bertahap, bukan sekadar latihan satu kali, guna mengetahui apa yang terlibat dalam peralihan ke layanan daring yang berpusat pada warga negara, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang berpusat pada warga negara adalah strategi yang mencakup kebijakan dan proses yang dirancang untuk menarik, mendapatkan, melayani, dan mempertahankan warga negara. Dapat dikatakan bahwa pendekatan ini merupakan filosofi organisasi yang berkomitmen untuk membangun, mengelola, dan mempertahankan warga negara demi mencapai pelayanan yang lebih luas. sistem. Manfaat yang mungkin didapat adalah bagi pengguna layanan berupa pengurangan biaya transmisi informasi dan perjalanan, harga layanan yang rendah. Bagi penyedia layanan, pengurangan pemrosesan, tingkat kesalahan, dan keluhan. Adapun manfaat bagi pemerintah, peningkatan konsistensi dan kesetaraan layanan. Konsep *Citizen Centric* merupakan konsep yang dirancang mengenai pelayanan publik yang dibuat sesuai kebutuhan masyarakat bukan hanya menjalankan kepentingan pemerintah dibelakangnya. Pelayanan tersebut dapat diakses warga secara transparan dan penyimpangan dapat dicegah sejak dini. (Habibie, 2019).

Pada konsep *citizen centric* yang merupakan cara memberi pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Habibie, 2019). Teori *Citizen centric* menurut (Gao dkk, 2023) yang memiliki 5 indikator guna melihat kebutuhan warga negara dalam pelayanan publik digital yaitu *needs recognition, business collaboration, data sharing and exchanging, service delivery* serta *feedback and improvement*.

1. Needs Recognition

Indikator ini terdapat bahasan mengenai perilaku masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan pemerintah, tentang konsep pelayanan yang diberikan pemerintah yang sejalan dengan kebutuhan warga serta pihak yang mengelola dan mengembangkan layanan tersebut. Latar belakang masyarakat sebagai pengguna layannya harus dikenali dan diketahui, agar layannya yang diluncurkan tepat sasaran, terutama menyediakan fitur yang mudah diakses oleh semua kalangan, lebih baik lagi jika layannya tersebut satu pintu, sehingga pelayanan tersebut tidak dilempar-lempar dan langsung ke inti memberikan layanan. Inti dari pelayanan digital adalah terselesaikannya hajat masyarakat tanpa harus

datang langsung ke kantor pelayanan, dengan begitu dapat memangkas biaya dan juga waktu.

2. *Business Collaboration*

Pada indikator ini dibutuhkan banyak instansi/organisasi dalam suatu layanan yang terintegrasi, karena dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkadang membutuhkan lebih dari 1 instansi publik, sehingga kalaborasi antar instansi sangat diperlukan, terutama kalaborasi antar perangkat daerah. Mengapa kalaborasi ini sangat dibutuhkan, karena hanya perangkat daerahlah yang lebih mengetahui kondisi dari daerahnya masing-masing, dan permasalahan apa yang ada di daerahnya yang dapat diselesaikan hanya dengan mengakses layanan berbentuk digital, tanpa pergi ke daerah yang lain, dengan kalaborasi ini perangkat daerah dapat bertukar informasi maupun sumber daya.

3. *Data Sharing and Exchanging*

Setelah terbentuknya sistem layanan secara *online* maka diperlukan integrasi didalamnya, dan juga didukung oleh infrastruktur digital yang memadai. Pengembangan sistem perlu dipantau guna keberlanjutan layanan yang dapat diandalkan bagi masyarakat. Sistem pelayanan secara digital harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat maka harus dilakukan perubahan dan pengembangan secara berkala, *update* data, informasi baik berupa statistik maupun informasi uraian yang dapat dimengerti oleh masyarakat.

4. *Service Delivery*

Pada indikator ini, menjabarkan bahwa layanan yang diberikan pemerintah dapat sampai dengan baik ke masyarakat langsung, terutama layanan digital. Cara Pemerintah menyampaikan layanan tersebut menentukan seberapa besar kepuasan masyarakat, karena jika layanan tersebut ada namun masyarakat tidak mengetahui, maka dapat dikatakan *delivery* layanan nya gagal, oleh karena itu pada sistem digital seperti ini perlulah sosialisasi dan juga edukasi, agar masyarakat mengetahui keberadaan layanan tersebut. Penting pula untuk memberikan layanan diberbagai *platform* digital, karena saat ini masyarakat sudah tidak

bergantung pada satu *platform* saja.

5. *Feedback and Improvement*

Pada indikator ini dibutuhkan suara masukan dari masyarakat sebagai pengakses layanan, jika masyarakat hanya diam dan tidak menyuarakan apa yang kurang dari sebuah layanan digital, maka pemerintah pun tidak akan tau bagian mana yang harus diperbaiki.. Dengan adanya *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna, maka layanan tersebut dapat di *update*, agar menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

Banyaknya desakan dan juga permintaan mengembangkan layanan untuk masyarakat secara digital, menjadikan penyebab terlahirnya konsep layanan yang menggunakan teknologi informasi pada sistem pemerintahan yang berpusat pada warga negara sebagai tujuan akhirnya, yang dikenal sebagai konsep *Citizen Centric* (Habibie, 2019). Konsep *Citizen Centric* dijadikan patokan untuk mengambar kembali kebutuhan publik sebenarnya, tidak hanya sekedar menjalankan program pemerintah semata. Melalui konsep ini warga diharapkan mempunyai akses terhadap layanan publik secara akuntabel dan transparan, sehingga mencegah terjadinya tindak maladministrasi pada proses distribusi pelayanan publik (Fakih, 2019).

2.4 Kajian Teori Sektor Publik

Sektor publik merupakan badan-badan atau lembaga milik negara yang orientasinya tidak untuk mencari untung, namun untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dimaksud sektor publik adalah pemerintah serta jajaran nya dari unit terkecil sampai tingkatan tertinggi yang mengurus kepentingan publik, seperti sektor pendidikan, kesehatan, keamanan dan masih banyak lagi sektor publik lainnya.

2.4.1 Karakteristik Organisasi Sektor Publik

Ciri utama dari sektor publik adalah tidak menumpuk keuntungan,

meskipun sektor tersebut terkadang memakan biaya, uang tersebut akan didistribusikan kembali dalam bentuk fasilitas bersama, berikut ciri lainnya:

1. Sumber biaya yang diberikan oleh penyumbang atau badan pendiri tidak mngharapkan keuntungan kembali dalam bentuk jasa maupun secara ekonomi yang jumlahnya sama dengan biaya yang diberikan.
2. Mendistribusikan barang maupun jasa dengan tidak bertujuan menumpuk laba, dan jika entitas tersebut menghasilkan laba, maka tidak diberikan untuk pendiri atau pemilik, melainkan dikembalikan guna pengembangan badan tersebut agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan. Tidak ada kepemilikan dan badan tidak dapat dijual, dialihkan, atau ditebus kembali, atau kepemilikan tersebut tidak mencerminkan proporsi pembagian sumber daya entitas pada saat likuidasi atau pembubaran entitas (Khairi, 2021).

2.4.2 Lembaga Sektor Publik

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia atau yang biasa disebut ORI merupakan lembaga sektor publik yang tujuan didirikannya badan tersebut adalah bukan untuk mencari laba, melainkan untuk menyelesaikan permasalahan publik, yakni menangani pengaduan pelayanan publik. Ombudsman berlaku sebagai pengawas eksternal yang mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara ataupun badan swasta yang sumber dananya seluruh atau sebagian dari uang milik negara yang diperoleh dari APBD maupun APBN.

Ombudsman Indonesia didukung oleh dua Undang-Undang sekaligus untuk menjalankan tugas pokok dan wewenangnya, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam

pelaksanaan, tugas dan wewenang Ombudsman memiliki hak istimewa kekebalan sehubungan dengan jaksa (*inviolability*), yaitu dalam menjalankan tugasnya tidak dapat ditangkap, dipenjarakan, mempertanyakan, mendakwa atau menuntut semua pihak. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia :

1. Keterbukaan
2. Keadilan
3. Tidak Memihak
4. Keseimbangan
5. Kerahasiaan
6. Kepatutan
7. Non-diskriminasi
8. Akuntabilitas

Hal tersebut menjadi tolak ukur guna memastikan pelaksanaan distribusi pelayanan publik berjalan sebagaimana mestinya. Tujuan akhirnya adalah untuk kesejahteraan dan kepuasan warga negara dalam mengakses layanan.

2.4.3 Peran Ombudsman

Ombudsman memeriksa laporan sesuai dengan prosedur dan regulasi, tidak hanya mengutamakan kekuatan memaksa, tetapi Ombudsman harus mengutamakan pendekatan persuasif, jadi warga negara merasa aman jika melaporkan aktivitas yang mencurigakan seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, karena masyarakat diibaratkan seperti pelanggan yang mengoreksi setiap pelayanan yang ada (Patarai, 2015). Ombudsman melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada argumen berikut:

1. Keberhasilan suatu pengawasan ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Jika pada akhirnya terjebak pada prosedur yang panjang maka akan menghabiskan waktu penyelesaian yang lama sehingga penyimpangan akan terus berlangsung tanpa ada perbaikan dan jalan keluar. Bahkan mungkin sekali akan muncul masalah baru yaitu tentang mekanisme itu sendiri. Sesungguhnya suatu prosedur penyelesaian yang singkat dan sederhana dimanapun akan lebih efisien. Termasuk dalam aspek ini cara penyelesaian melalui mediasi di mana masing-masing pihak langsung bertemu dan membahas permasalahan sekaligus menentukan solusi terbaik melalui prinsip saling memberi dan saling menerima (*win-win solution*).
2. Masalah pelayanan yang menjadi sasaran pengawasan Ombudsman dalam praktek lebih banyak menangani masyarakat secara individual, meskipun tidak jarang berkaitan dengan suatu sistem atas kebijakan sehingga melibatkan kepentingan individu-individu dalam jumlah yang lebih banyak. Biasanya anggota masyarakat kurang peka terhadap pemberlakuan sistem/kebijakan yang merugikan karena merasa lemah berhadapan dengan kekuasaan. Dengan demikian membutuhkan bantuan, membutuhkan dukungan dan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah tanpa harus menanggung resiko munculnya masalah lain.
3. Berkenaan dengan substansi pengawasan pelayanan publik oleh penyelenggara negara yang terlihat sederhana namun memiliki dampak yang amat mendasar. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberikan nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila

aparatur pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*).

4. Masyarakat kecil ataupun korban penyimpangan pelayanan secara mayoritas merupakan kelompok ekonomi rendah, karena itu mereka menjadi ragu untuk memperjuangkan keluhannya karena keterbatasan masalah keuangan. Institusi Ombudsman dengan tegas dan terbuka mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ataupun laporan yang disampaikan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Ketentuan bebas biaya ini merupakan salah satu prinsip Ombudsman yang bersifat universal yang sekaligus sebagai implementasi integritasnya. Ombudsman sangat menjunjung tinggi asas ini sehingga diharapkan sekali agar warga masyarakat tidak memberikan imbalan sekecil apapun kepada Ombudsman baik sebelum, pada waktu dan ataupun sesudah berurusan dengan Ombudsman.

2.5 Kajian Mengenai Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar.

Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah.

Sistem LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) pada tanggal 09 September 2021.

Pada sistem LAPOR terdapat administrator yang memiliki tugas untuk verifikasi laporan masuk dalam waktu maksimal 3 hari kerja sejak laporan diterima dalam sistem LAPOR. Terdapat empat jenis tindakan verifikasi yang dapat dilakukan terhadap sebuah laporan, yaitu:

1. Disposisi jika laporan telah memenuhi kriteria untuk didisposisikan;
2. Pending jika masih diperlukan beberapa informasi tambahan untuk meneruskan laporan;
3. Arsip jika laporan tidak dapat diteruskan karena beberapa alasan;
4. Bukan wewenang institusi kami jika laporan bukan wewenang Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah

Pada fitur LAPOR terdapat fitur anonym ataupun rahasia, yang digunakan jika pelapor tidak merasa nyaman atau merasa terancam jika identitas dirinya diketahui publik, berikut penjelasannya:

Tabel 2.2 Fungsi Fitur LAPOR

Fitur	Identitas Pelapor	Isi Laporan	Dampak Pemakaian Kedua Fitur
Rahasia	Tidak dapat dilihat oleh Publik. Hanya dapat dilihat oleh administrator.	Dapat dilihat publik.	Identitas Pelapor tidak dapat dilihat oleh publik + isi laporan tidak dapat dilihat publik.
Anonym	Dapat dilihat oleh semua pihak.	Tidak dapat dilihat publik.	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Laporan yang perlu dianonimkan dan/atau dirahasiakan adalah laporan yang bersifat sensitif, seperti:

1. Menyebut identitas oknum pribadi (terutama nama dan jabatan yang spesifik);
2. Menyebut identitas pemberi kerja, seperti nama bos atau identitas perusahaan (umumnya terjadi dalam permasalahan hubungan ketenagakerjaan);
3. Indikasi korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta penyalahgunaan wewenang;
4. Berpotensi mengganggu keamanan dan kenyamanan pelapor (dikhawatirkan terjadi intimidasi).

2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 4 yang menyatakan bahwa Ombudsman melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan secara cermat, tepat, akuntabel dan dapat menggunakan pendekatan progresif dan partisipatif. Pendekatan progresif dan partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan metode penyelesaian laporan yang mengedepankan prinsip proaktif dan partisipasi dari pelapor

atau kuasa pelapor dan terlapor yang berorientasi solusi. Pada 09 September 2021 Ombudsman Pada tanggal Ombudsman melakukan penandatanganan Nota Kesepakatan sebagai sebagai pengawas dan melakukan penyelesaian laporan pada sistem Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Pada penelitian ini penulis ingin melihat optimalisasi Ombudsman dalam menjalankan perannya sebagai pengawas pelayanan publik pada sistem LAPOR. Kemudian untuk melihat apakah sistem LAPOR ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara, penulis menggunakan indikator *citizen centric* menurut (Gao dkk, 2023) yaitu:

1. *Needs recognition*

Pada indikator ini latar belakang masyarakat yang menggunakan layanan digital pemerintah perlu diketahui karena dalam membuat sebuah layanan publik yang berbasis digital haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

2. *Business collaboration*

Pada penerapan integrasi layanan publik melalui digital tentunya memerlukan kolaborasi antar perangkat daerah guna mendukung efektifitas, efisiensi, kemudahan dalam mendapatkan layanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan terbentuknya ruang lingkup kolaborasi antar perangkat daerah dengan struktur organisasi yang lebih baik..

3. *Data Sharing and Exchangin*

Dalam mengintegrasikan layanan publik digital didalam tentunya diperlukan infrastruktur digital yang sudah siap dan memadai untuk menampung segala layanan publik digital yang ada. Infrastruktur digital yang digunakan dalam membangun sistem digital terintegrasi untuk menerapkan layanan publik digital.

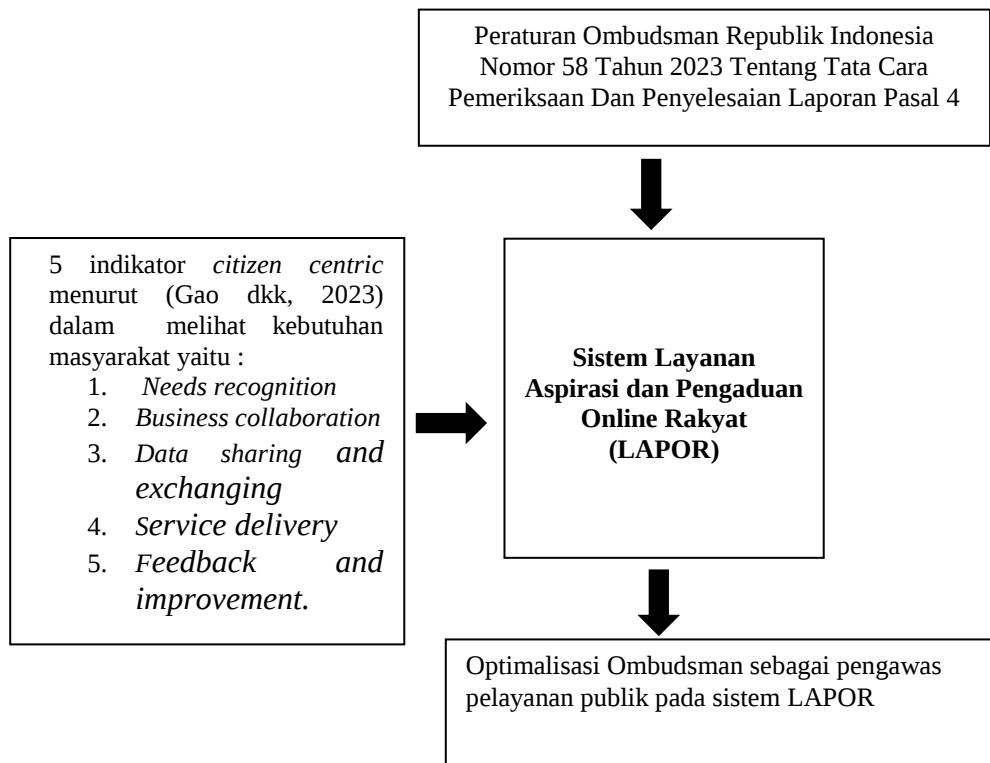
4. *Service Delivery*

Indikator ini menjelaskan tentang bagaimana penyampaian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dan pendapat masyarakat dalam menerima inovasi pemerintah terhadap integrasi layanan publik digital. Dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis digital tentu harus

membahas cara apa saja yang diperlukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tersebut termasuk media apa saja yang diakses untuk mencapai masyarakat luas.

5. *Feedback and Improvement*

Tanggapan masyarakat diperlukan untuk mengetahui kekurangan dan peningkatan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik pemerintah. Dengan adanya *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna, maka layanan tersebut dapat di *update*, agar menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Tipe Penelitian

Beberapa pertimbangan menggunakan metode kualitatif, pertama lebih mudah jika dihadapkan dengan kenyataan ganda, yang kedua yakni data yang disajikan didapatkan langsung dari para informan, ketiga metode tersebut lebih mampu menyesuaikan diri dengan jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif metode yang digunakan berlandaskan pada suatu objek yang bersifat alamiah, artinya data yang didapat berdasarkan dari catatan seperti memo, naskah hasil wawancara, catatan hasil turun lapang maupun dokumen resmi maupun pribadi serta data yang didapat dari partisipan (Ramdhan, 2021). Selaras dengan pondasi tersebut, penelitian ini akan mampu menganalisis permasalahan yang sedang diteliti dengan hasil yang akan diperoleh, lalu dihubungkan dengan aspek realitas.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami kondisi dan fenomena yang dialami oleh subjek dari penelitian, contohnya persepsi, perilaku, motivasi, gagasan secara deskriptif dengan menggunakan bahasa dan kata-kata dalam konteks yang alamiah bersamaan dengan pemanfaatan metode yang ilmiah yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis (Rukajat, 2018).

Secara nyata akan dilakukan observasi di lapangan dengan menggali sumber informasi pada informan lalu dianalisis dan diuji kebenarannya dengan sudut pandang regulasi yang bersinggungan dengan penelitian, sehingga akan memperoleh hasil yang mendukung data penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian, karena tempat tersebut sangat tepat untuk mendapatkan informasi dan data yang akurat terkait permasalahan yang sedang diteliti.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini untuk melihat:

1. Ombudsman menjalankan perannya pada sistem LAPOR yang sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 4, yang menyatakan bahwa Ombudsman melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan secara cermat, tepat, akuntabel dan dapat menggunakan pendekatan progresif dan partisipatif. Pendekatan progresif dan partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan metode penyelesaian laporan yang mengedepankan prinsip proaktif dan partisipasi dari pelapor atau kuasa pelapor dan terlapor yang berorientasi solusi.
2. Optimalisasi Ombudsman dalam menjalankan perannya sebagai pengawas pelayanan publik pada sistem LAPOR.
3. Kemudian untuk melihat apakah sistem LAPOR ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara, penulis menggunakan indikator *citizen centric* menurut (Gao dkk, 2023) yaitu:

a. *Needs recognition*

Pada indikator ini latar belakang masyarakat yang menggunakan layanan digital pemerintah perlu diketahui, karena dalam membuat sebuah layanan publik yang berbasis digital haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

b. *Business collaboration*

Pada penerapan integrasi layanan publik melalui digital tentunya

memerlukan kolaborasi antar perangkat daerah guna mendukung efektifitas, efisiensi, kemudahan dalam mendapatkan layanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan terbentuknya ruang lingkup kolaborasi antar perangkat daerah dengan struktur organisasi yang lebih baik..

c. *Data Sharing and Exchangin*

Dalam mengintegrasikan layanan publik digital didalam tentunya diperlukan infrastruktur digital yang sudah siap dan memadai untuk menampung segala layanan publik digital yang ada. Infrastruktur digital yang digunakan dalam membangun sistem digital terintegrasi untuk menerapkan layanan publik digital.

d. *Service Delivery*

Indikator ini menjelaskan tentang bagaimana penyampaian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dan pendapat masyarakat dalam menerima inovasi pemerintah terhadap integrasi layanan publik digital. Dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis digital tentu harus membahas cara apa saja yang diperlukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tersebut termasuk media apa saja yang diakses untuk mencapai masyarakat luas.

e. *Feedback and Improvement*

Tanggapan masyarakat diperlukan untuk mengetahui kekurangan dan peningkatan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik pemerintah. Dengan adanya *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna, maka layanan tersebut dapat di *update*, agar menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yakni sumber data primer dan juga sekunder, diperlukan 2 metode tersebut agar penelitian mendapatkan data yang lengkap, kaya akan informasi, tepat, ilmiah serta dapat di pertanggungjawabkan:

3.4.1 Sumber Data Primer

Penelitian yang menggunakan sumber data primer akan melakukan observasi secara langsung ke lapangan menggali informasi kepada informan, lalu melakukan wawancara untuk menanyakan jawaban dari permasalahan yang ditemukan dalam penelitian, kemudian hasil wawancara tersebut dapat direkam maupun dicatat. Sumber data primer diperoleh dari obyek penelitian secara langsung (Rukajat, 2018).

Informan itu sendiri merupakan orang yang menginformasikan tentang situasi dan kondisi yang dijabarkan pada latar belakang penelitian. seorang informan bertanggung jawab untuk secara sukarela menjadi anggota kelompok penelitian, meskipun sifatnya secara tidak resmi. Sebagai salah satu anggota tim informan dapat menawarkan perspektif pribadi tentang nilai-nilai, sikap dan budaya yang dipelajari.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder berasal dari catatan-catatan, dan merupakan pelengkap dari informasi utama. Selain perilaku dan kegiatan sumber utama terdapat tambahan seperti dokumen, catatan penting dan lain-lain (Rukajat, 2018). Data yang ditemukan dapat dari buku dan karya ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

3.5 Penentuan Informan

Cara menentukan sumber informasi/informan dalam penelitian ini yakni menggunakan *purposive* sampling yang merupakan salah satu teknik pengambilan sampel dengan sengaja. Ini merupakan teknik untuk memilih informan sesuai kebutuhan informasi yang ingin didapatkan oleh peneliti karena sudah mengetahui lokasi dan tujuan penelitian.

Penelitian kualitatif memiliki informan yang bisa melakukannya memberikan gambaran, pemahaman tentang topik penelitian (Jogiyanto, 2018). Adapun informan dari penelitian ini :

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Informan	Jabatan/Instansi Informan
1.	Nur Rakhman Yusuf	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Lampung
2.	David Faranto	Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Lampung
3.	Aprizal Tedi Nugroho	Pelapor Pada Sistem LAPOR
4.	Shilfany	Masyarakat

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Alasan pemilihan informan, karena penulis ingin menggali informasi mengenai optimalisasi Ombudsman pada SP4N-LAPOR, dengan mengajukan pertanyaan kepada Kepala Perwakilan Ombudsman serta anggota keasistenan Ombudsman sebagai pengelola pengaduan. Penulis juga menggali informasi pada pelapor untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pengalaman pelapor menggunakan SP4N-LAPOR, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau masih perlu ditingkatkan kembali sistem tersebut.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara dan observasi serta mengkaji pustaka dari berbagai literatur yaitu mengumpulkan bahan hukum dengan membaca peraturan hukum, dokumen resmi, surat kabar, berita, dan literatur lain yang terkait erat dengan topik yang dibahas berdasarkan kebutuhan data. Sumber informasi terpenting untuk penelitian kualitatif yaitu perkataan dan perbuatan, selebihnya merupakan informasi tambahan seperti dokumen dan sejenisnya. Adapun teknik pengumpulan data (Jogiyanto, 2018) :

3.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu. Dalam hal ini tujuan wawancara salah satunya untuk memperoleh informasi yang jelas tentang fakta-fakta yang berkaitan dengan topik penelitian, yang

berhubungan dengan pengawasan dan strategi Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Dalam pelaksanaan wawancara, ada dua pihak yang menempati posisi yang berbeda yaitu pencari informasi, biasa disebut pewawancara dalam hal ini penulis. Di sisi lain, ada informan atau dalam hal ini yakni asisten atau insan Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Teknik wawancara merupakan perencanaan terstruktur, telah ditetapkan waktu, lokasi serta pertanyaan yang akan diajukan.

3.6.2 Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung yaitu ke Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Pengamatan dilakukan sendiri ditempat yang menjadi objek penelitian.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen tertulis seperti buku harian, kisah hidup, cerita, biografi, aturan, praktik. Dokumen yang berbentuk gambar, seperti foto, lukisan alam benda, sketsa dan lain-lain. Berikut tabel dokumen yang peneliti gunakan:

3.7 Teknik Analisis data

Setelah informasi dikumpulkan, baik melalui observasi, dokumentasi maupun kajian pustaka, informasi tersebut diolah lebih lanjut melalui pemeriksaan kelengkapan dan relevansi dengan masalah penelitian, kemudian secara khusus diklasifikasikan untuk mengidentifikasi dengan jelas informasi apa yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Analisis kualitatif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran data, mengatur informasi, mengurutkannya menjadi unit-unit yang dapat dikelola,

untuk mencari dan menemukan pola, untuk menemukan apa yang penting dan apa yang dapat dipelajari (Jogiyanto, 2018). Menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

3.7.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang diperlukan diambil dari berbagai jenis data yang ada di lapangan, mengobservasi serta mengkaji pustaka dari berbagai literatur yaitu mengumpulkan bahan hukum dengan membaca peraturan hukum, dokumen resmi, surat kabar, berita, dan literatur lain lalu data akan dikelola.

3.7.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan identifikasi unit yaitu bagian terkecil dari informasi yang masuk dalam kombinasi fokus dan masalah penelitian, lalu ditelusuri dari mana data itu berasal, dan disaring berdasarkan kesamaan informasi, agar dapat ditarik sebuah kesimpulan. Proses reduksi data dapat dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi nanti dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan data.

3.7.3 Penyajian Data

Penyajian informasi yang dituangkan dalam bentuk tabel, ataupun grafik agar mudah dipahami oleh pembaca. Kemudian, disusun menjadi materi presentasi yang informatif, yaitu disajikan berdasarkan aspek-aspek yang dikaji secara deskriptif, agar dapat menggambarkan secara keseluruhan maupun sebagian dari hasil pengumpulan data.

3.7.4 Penarikan Kesimpulan

Dalam metode penelitian kualitatif, langkah terakhir yakni penarikan

kesimpulan. Setelah data penelitian melalui proses-proses diatas maka dapat disimpulkan dan ditarik benang merahnya, lalu akan dijabarkan pada bagian kesimpulan dalam bentuk naratif, sehingga pembaca mengerti inti utama dan jawaban dari permasalahan yang peneliti kaji, yang sudah dirangkum dan di verifikasi dari berbagai sumber.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Validitas merupakan derajat suatu ketepatan antara data yang terdapat pada objek penelitian dan juga data yang disajikan oleh peneliti. Data yang valid merupakan data yang tidak ada perbedaan pada data yang disajikan dengan data pada objek penelitian (Sugiyono, 2013). Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti menggunakan teknik keabsahan data derajat kepercayaan yakni teknik:

3.8.1 Triangulasi

Triangulasi sendiri memiliki arti mengecek data dengan banyak cara, tidak hanya satu kali pengecekan. Memastikan data yang didapat akurat dengan membandingkan informasi dari satu sumber ke sumber lainnya, sehingga data tersebut menjadi abash untuk dibagikan.

3.8.2 Kecukupan Referensi

Penulis menggunakan berbagai referensi yang selaras dengan topik penelitian yang dikaji, baik sumbernya dari berita, jurnal, *e-book*, peraturan undang-undang, buku, informasi penting di internet. Guna memastikan keakuratan data, maka penulis pun melakukan pengambilan data secara langsung melalui wawancara terhadap beberapa narasumber dengan mengambil gambar, video ataupun rekaman suara, agar informasi dapat diputar ulang dan dicerna maknanya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data, informasi dari narasumber, dokumen pendukung, buku serta media elektronik mengenai “Analisis *Citizen Centric* Pada Implementasi SP4N-LAPOR Di Ombudsman RI Perwakilan Lampung)”.

1. Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung melakukan optimalisasi perannya pada SP4N-LAPOR dengan cara melakukan sosialisasi, *monitoring*, kunjungan kerja, *workshop*, melakukan pengawasan, menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman sesuai dengan mekanisme yang berlaku di Ombudsman.
2. Dari ke 5 indikator *Citizen Centric* Menurut (Gao dkk, 2023), SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat namun terdapat indikator yang belum optimal, dari 5 indikator, terdapat 3 indikator yang sudah optimal yaitu *business collaboration*, *data sharing and exchanging*, *service delivery* dan terdapat 2 indikator dari *Citizen Centric* yang masih perlu dioptimalkan lagi yakni indikator *feedback and improvement* serta *needs recognition*, agar kanal SP4N-LAPOR sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta dapat diandalkan dalam menyelesaikan permasalahan publik.

5.2 Saran

1. Agar indikator *needs recognition* dapat optimal serta dapat menindaklanjuti laporan yang bersifat mendesak, SP4N-LAPOR dapat menambahkan fitur pengaduan darurat yang terintegrasi dengan instansi teknis yang berwenang, sehingga permasalahan publik yang mendesak dapat teratasi dengan cepat. Pada fitur pengaduan darurat dapat diatur dengan sistem *real time*, dimana notifikasi darurat muncul pada halaman teratas laporan, sehingga laporan tersebut dapat didahulukan untuk diselesaikan. Pada pengaduan darurat pula tahap pengisian formulir laporan lebih dipersingkat guna mempercepat proses pengiriman laporan saat kondisi genting.
2. Agar indikator *feedback and improvement* dapat optimal SP4N-LAPOR dapat menambahkan fitur untuk menampung keluhan atau kritik dari masyarakat, agar kekurangan dari sistem dapat diketahui lebih cepat dan dapat segera diperbaiki. SP4N-LAPOR pula dapat memanfaatkan kecerdasan buatan seperti AI untuk nantinya memetakan keluhan mana yang sering muncul agar dapat menjadi evaluasi bagi pengembang sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Berntzen, L. (2013). Citizen-centric e-government services. In *The Sixth International Conference on Advances in Human oriented and Personalized Mechanisms, Technologies, and Services (Centric)* (pp. 132-136).
- Daulay, A. S. M. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 2(4).
- Djarmiko, R. G. H. (2023). *New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*. Penerbit Adab.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Faizun, Atik Nur. (2017). “Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya.” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3 (2): 845–57. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1265>.
- Fajrillah, F., Syarif, S. H., Hiya, N., Zulfa, I., & Eliyin, E. (2025). Performance Evaluation of Information Technology Governance using the COBIT 5 Framework at PT. Global Bangunan Jaya. *Journal of Technology and Computer*, 2(2), 93-99
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Gao dkk, Wang. (2023). A Framework of Developing Integrated Citizen-centric Government Services. 349–357. <https://doi.org/10.56028/aehtsr.6.1.349.2023>

- Gupta, D. N. (2018). Citizen-centric Approach for e-Governance. *Foundations of e-Governance: Proceedings of the 5th International*, 39-54.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1-8.
- Hendra Nurtjahjo. (2013). *Memahami Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.
- Khairi, H. (2021). *Organisasi Sektor Publik*. Pekalongan : Nasya Expanding Manajement.
- Kamaruddin, K. A., & MdNoor, N. (2017). Citizen-Centric Demand Model For Transformational Government Systems.
- Kania, Mufthiani Fitri. (2022). "Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Disiplin Kerja Di Perum Perhutani Kabupaten Garut." <https://doi.org/http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/60181>.
- Kurniawan, B. (2017). Teori kendala sebagai alat pengukuran kinerja. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 9(2). <http://dx.doi.org/10.30813/jab.v9i2.882>
- Mariza, A. (2023). *Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Penerapan SP4N-LAPOR Di Provinsi Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Muhammad, Ramdhan. (2021). *Metode Penelitian*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17.

- Nuraeni, N. (2021). *Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi Effectiveness of Ombudsman Supervision of the Republic of Indonesia South Sulawesi Representative in Maladministrasi Prevention* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Osman, IH, Anouze, AL, Irani, (2014). Kerangka Kerja Cobra untuk Mengevaluasi Layanan E-Pemerintahan: Perspektif yang Berpusat pada Warga. *Government Information Quarterly*, 31(2), hlm. 243-256.
- Patarai, Idris. (2015). *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*. Makassar: De La Macca.
- Putra, Arif Rahman. (2018). “Pengawasan Dan Koordinasi Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.” *AKUNTABILITAS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi* 10 (2): 12–24. <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v10i2.305>.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Rangga, Rinaldi Purnama. (2020). “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kalimantan Tengah (Studi Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah).” *JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan* 9 (1): 38–46. <https://doi.org/10.37304/jispar.v9i1.1130>
- Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Surabaya: Deepublish.
- Rohayatin, T. (2024). *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Deepublish.
- Rochmaniar, Ike. (2018). “Analisis Pengawasan Inspektorat Kabupaten Jombang Terhadap Penggunaan Anggaran Keuangan Desa.” *Journal of Public Power* 2 (1): 24–31.
- Suriyani, Eddy. 2025. *Governansi Digital*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Suri, Atika, and Masyita Daulay. (2022). “Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota

Medan.” *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)* 2 (April): 57–67.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013

UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk administrasi publik

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023