

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR! DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Oleh

WULAN SUCI WAHYU LESTARI

Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dalam pengelolaan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang masih belum berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari rendahnya responsivitas, kendala teknis sistem, dan kurangnya pemahaman pegawai serta masyarakat dalam memanfaatkan kanal SP4N-LAPOR!. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang serta menganalisis faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan oleh Mazmanian dan Sabatier dengan tiga indikator utama: tingkat kemudahan suatu permasalahan untuk diatasi, kemampuan kebijakan dalam proses implementasi, dan faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi SP4N-LAPOR! telah diterapkan sesuai ketentuan, namun belum berjalan secara optimal. Hambatan utama terletak pada kurangnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan penggunaan aplikasi, respons yang lambat, serta alur disposisi yang terlalu panjang. Selain itu, koordinasi internal dan kapasitas petugas masih perlu diperkuat agar proses penanganan pengaduan dapat dilakukan secara cepat dan tuntas. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis, memperkuat infrastruktur teknologi, optimalisasi fitur sistem seperti disposisi otomatis, serta peningkatan strategi sosialisasi kepada masyarakat untuk menjamin efektivitas dan akuntabilitas layanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Hal ini diharapkan dapat mendorong transparansi pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR!, implementasi kebijakan, layanan pengaduan, pelayanan publik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF SP4N-LAPOR! IN IMPROVING COMPLAINT SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TANGERANG REGENCY

By

WULAN SUCI WAHYU LESTARI

The implementation of the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration and Complaint Services (SP4N-LAPOR!) in managing complaint services at the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency has not been fully optimized. This is evident from the low level of responsiveness, technical system constraints, and limited understanding among both staff and the public in utilizing the SP4N-LAPOR! platform. This study aims to analyze the implementation of SP4N-LAPOR! in improving complaint services at the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency and analyze the inhibiting factors. This research uses a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The theory used in this study is the policy implementation theory by Mazmanian and Sabatier which consists of three main indicators: the tractability of the problem, the ability of the policy to structure implementation, and non-statutory variables affecting implementation. The results of the study, in general, the implementation of SP4N-LAPOR! has been carried out according to the established regulations but remains suboptimal. The main obstacles include a limited public awareness and understanding of the platform, delayed responses, and an overly lengthy disposition process. In addition, internal coordination and the capacity of staff still need to be strengthened to ensure efficient and thorough complaint handling. Therefore, enhancing staff capacity through technical training, improving technological infrastructure, optimizing system features such as automated disposition, and strengthening public outreach strategies are essential to ensure the effectiveness and accountability of complaint services via SP4N-LAPOR!. These efforts are expected to promote public service transparency and strengthen public participation in the oversight of population administration services.

Keyword: SP4N-LAPOR!, policy implementation, complaint services, public service