

ABSTRAK

OPTIMALISASI PENYELESAIAN PENGADUAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR! (STUDI KASUS DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)

Oleh

NIDA NABILA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel menuntut adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang dikelola secara efektif oleh pemerintah daerah. Salah satu upaya pemerintah dalam menjawab tuntutan tersebut adalah melalui penerapan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai kanal pengaduan digital terpadu diatur berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian pengaduan publik di Kabupaten Lampung Timur masih menunjukkan berbagai kendala yang menyebabkan sejumlah laporan belum ditindaklanjuti secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! serta mengidentifikasi faktor penghambat dan faktor penunjang dalam proses penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pengelola SP4N-LAPOR! dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta studi dokumentasi dan Observasi. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada tujuh prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan oleh lemahnya koordinasi antar OPD, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta komitmen kelembagaan yang belum konsisten. Di sisi lain, dukungan regulasi daerah, peran pimpinan, dan ketersediaan infrastruktur digital menjadi faktor penunjang. Optimalisasi penyelesaian pengaduan publik memerlukan penguatan koordinasi lintas OPD dan peningkatan kapasitas aparatur.

Kata kunci: Pengaduan Publik, SP4N-LAPOR!, Pelayanan Publik, Penyelesaian Pengaduan, Pemerintah Daerah

ABSTRACT

OPTIMALISASI PENYELESAIAN PENGADUAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR! (STUDI KASUS DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)

By

NIDA NABILA

The delivery of transparent and accountable public services requires an effective public complaint management mechanism at the local government level. To address this demand, the Government of Indonesia has implemented the National Public Service Complaint Management System–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) as an integrated digital complaint platform as an integrated digital complaint channel regulated under Presidential Regulation Number 76 of 2013 and Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation Number 3 of 2015. However, in practice, the resolution of public complaints in East Lampung Regency remains suboptimal, as a number of reports have not been followed up in a timely and consistent manner. This study aims to analyze the optimization of public complaint resolution through SP4N-LAPOR! and to identify the inhibiting and supporting factors that influence the complaint handling process. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with SP4N-LAPOR! administrators and relevant local government agencies, as well as document analysis. Data analysis was conducted using the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, guided by the seven principles of complaint handling proposed by Gorton (2005). The findings indicate that the resolution of public complaints through SP4N-LAPOR! in East Lampung Regency has not been fully optimized. Major inhibiting factors include weak inter-agency coordination, limited human resource capacity, and inconsistent institutional commitment. In contrast, regulatory support, leadership commitment, and the availability of digital infrastructure function as key supporting factors. Strengthening inter-agency coordination and enhancing the capacity of public officials are essential to improve the effectiveness of public complaint resolution.

Keywords: Public Complaints, SP4N-LAPOR!, Public Service Delivery, Complaint Handling, Local Government