

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

(Skripsi)

Oleh

**NIDA NABILA
NPM. 2216041004**



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

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

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

**Oleh
NIDA NABILA**

Skripsi

**Sebagai syarat untuk mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

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



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

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: **Nida Nabila**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2216041004**

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Prof. Dr. Yulianto, M.S.

NIP. 19610704 198803 1 055

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

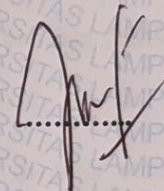
Dr.Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M. Si.

NIP. 19700914 200604 2 001

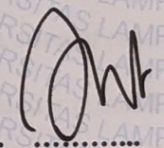
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Yulianto, M.S.



Penguji Utama : Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Februari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan 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 sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 27 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Nida Nabila
NPM. 2216041004

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nida Nabila, lahir di Sukadana pada tanggal 31 Maret 2004. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Alan Rafiandi dan Ibu Eka Fitri yang memiliki adik bernama Nazwa Fitria. Pendidikan formal penulis dimulai pada jenjang Taman Kanak-kanak di TK PGRI 2 Sukadana dan diselesaikan pada tahun 2010. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan dasar di SDN 2 Sukadana Pasar hingga lulus pada tahun 2016. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMPN 1 Purbolinggo dan diselesaikan pada tahun 2019, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Purbolinggo dan diselesaikan pada tahun 2022.

Setelah menyelesaikan pendidikan menengah atas, pada tahun 2022 penulis melanjutkan studi di Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN dan diterima pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam kegiatan kemahasiswaan, penulis aktif dalam berbagai organisasi kemahasiswaan. Penulis tergabung dalam Radio Kampus Universitas Lampung (RAKANILA) pada tahun 2024-2025 dan berperan sebagai *Financial chief* pada Divisi *Marketing*. Selain itu, penulis juga aktif di Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara (HIMAGARA) pada tahun 2023-2025, sebagai anggota Minat dan Bakat. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 tahun 2025 di Desa Sumber Sari, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan selama 32 hari. Penulis juga melaksanakan Magang Kampus Merdeka FISIP Unila pada bulan Februari-Juni 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Timur dengan penempatan pada bidang Pengelola Informasi Publik.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Administrasi negara adalah tentang mengelola sumber daya publik secara efisien untuk kepentingan bersama”

(Woodrow Wilson)

“Kekuatan dalam administrasi negara bukan sekadar otoritas, melainkan kemampuan menata sistem, menjaga kepercayaan rakyat, dan memimpin dengan tanggung jawab demi keberlangsungan tata kelola yang baik.”

(Nida Nabila)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat, serta hidayah-Nya, yang senantiasa memberikan kekuatan dan kemudahan dalam setiap proses kehidupan, Dengan segala ketulusan hati, kupersembahkan karya tulis ini kepada:

Ayah dan Mama

Untuk setiap doa, kasih sayang, dan pengorbananya tidak pernah berhenti menguatkan setiap langkah penulis. Terima kasih atas kesabaran, kepercayaan, dan cinta yang menjadi fondasi penulis untuk terus bertumbuh.

Adikku

Terima kasih atas semangat, tawa, dan dukungan tulus dalam setiap perjalanan hidup penulis. Kebersamaan dan motivasi darimu menjadi kekuatan tersendiri hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

Keluarga Besarku,

Terima kasih atas perhatian, doa, dan dukungan yang terus mengalir tanpa henti. Kehadiran dan kebersamaan kalian menjadi sumber semangat dan kekuatan dalam setiap proses yang penulis jalani hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Terima kasih atas ilmu, bimbingan, serta keteladanan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Ilmu dan nilai-nilai yang ditanamkan akan senantiasa menjadi pijakan dalam melangkah dan berkontribusi di masa depan.

Serta Almamater Tercinta

Universitas Lampung

Tempat penulis bertumbuh, belajar, dan membentuk karakter sebagai insan akademik.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat, serta kasih sayang-Nya sehingga skripsi yang berjudul **”Optimalisasi Penyelesaian Pengaduan Publik Melalui SP4N-LAPOR! (Studi Kasus di Kabupaten Lampung Timur)”** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Aamiin ya Rabbal ‘Alamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini terdapat berbagai hambatan dan keterbatasan. Namun, berkat izin Allah SWT serta bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak, seluruh proses tersebut dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Yulianto, M.S., terima kasih telah menjadi dosen pembimbing sekaligus dosen pembimbing akademik (PA) yang memberikan banyak pemahaman dan pembelajaran, nasihat dan masukan, serta motivasi yang berharga bagi penulis. Penulis berterima kasih atas seluruh ilmu yang sangat bermanfaat, dukungan yang diberikan, mengupayakan yang terbaik dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengalaman yang berharga, serta telah menjadi panutan bagi penulis dalam menggapai cita-cita. Semoga Allah SWT memberikan Prof. Yulianto beserta keluarga kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam segala urusan dan hal-hal baik di kehidupan.
2. Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan perhatian, waktu, serta kontribusi pemikiran yang sangat berarti dalam proses penyempurnaan skripsi ini. Terima kasih atas doa, motivasi, serta kemudahan yang telah Prof berikan dalam setiap tahapan yang penulis jalani. Semoga Prof. Intan beserta keluarga senantiasa selalu diberi kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam segala urusan.

3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas dedikasi yang diberikan dalam mengajar para mahasiswa, Semoga ilmu bermanfaat yang telah diberikan dapat menjadi sebuah ladang pahala yang terus mengalir seumur hidup Bapak dan Ibu.
7. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi selama masa perkuliahan.
8. Seluruh jajaran Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, khususnya perangkat daerah yang terlibat dalam pengelolaan SP4N-LAPOR, atas keterbukaan, kerja sama, serta dukungan dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.
9. Para informan penelitian dan pihak terkait lainnya, yang telah meluangkan waktu, berbagi pengalaman, serta Kontribusi Bapak/Ibu sekalian menjadi bagian penting dalam memperkuat temuan penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tiada henti, serta pengorbanan yang tidak terhitung. Kalian selalu menjadi tempat pulang paling tenang, penenang di saat lelah, dan pengingat bahwa setiap usaha harus disertai keikhlasan. Setiap keberhasilan kecil yang diraih hari ini tidak lepas dari sujud panjang dan harapan yang Ayah dan Mama panjatkan. Sebagai panutan dan inspirasi dalam meraih cita-cita, terima kasih atas keteguhan, nasihat, serta kepercayaan yang selalu diberikan. Sikap tenang dan keyakinan yang kalian tanamkan menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang, bahkan ketika keadaan tidak selalu mudah.

11. Adikku tersayang nazwa fitria, terima kasih karena selalu ada dan tetap bersama dalam setiap proses yang penulis jalani. Kebersamaan kita menjadi pengingat untuk terus bertanggung jawab dan berusaha memberikan yang terbaik. Semoga apa yang penulis capai hari ini bisa menjadi motivasi bagi kita untuk terus berkembang ke depan.
12. Keluarga besar, terima kasih atas doa dan motivasi yang terus diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dukungan yang menjadi kekuatan tersendiri ketika proses terasa tidak mudah. Kehadiran dan kebersamaan kalian memberikan rasa tenang serta keyakinan untuk terus melangkah dan menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik-baiknya.
13. Sahabat yang telah bersama sejak masa kecil, Rahma, Dinda, dan Cia, yang hingga hari ini tetap saling mengingat dan menjaga kebersamaan. Terima kasih karena terus saling memahami, mendukung, dan menyayangi tanpa perlu banyak penjelasan. Kehadiran kalian menjadi bagian dari perjalanan panjang penulis, dari masa kecil hingga tahap kehidupan yang lebih dewasa seperti sekarang.
14. Sahabat semasa SMP, Ocha, Vira, Vinda, Chintia, Desta, dan Dzulfa, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang tetap terjaga hingga hari ini. Meskipun waktu dan kesibukan membawa kita ke arah yang berbeda, semangat dan perhatian yang kalian berikan tetap terasa. Persahabatan ini menjadi bagian dari proses pendewasaan penulis dan akan selalu dikenang sebagai fase yang penuh makna.
15. Sahabat semasa SMA Riska, Depi, Arnita, Fernanda, Yunita, dan Dira, Alvina, terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin sejak masa putih abu-abu hingga hari ini. Meskipun kini menjalani kesibukan masing-masing, kita tetap saling mendukung dan memberi semangat dalam setiap proses yang dijalani. Dukungan yang terus terjaga tersebut menjadi penguat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
16. Rosmila, yang telah setia kebersamaai penulis sejak masa mahasiswa baru hingga hari ini. Terima kasih karena bukan hanya hadir sebagai sahabat, tetapi juga menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah ketika proses terasa berat. Dalam perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, kita telah melalui

banyak momen yang menjadi bagian dari proses pendewasaan. Dukungan dan kesabaranmu memiliki arti yang tidak kecil dalam perjalanan ini. Penulis meyakini bahwa setiap pertemuan memiliki makna, dan semoga kebersamaan ini tidak berhenti di bangku kuliah, tetapi tetap terjaga dalam langkah kehidupan selanjutnya.

17. Azizah dzil izzati ramadhani, sahabat sejak masa mahasiswa baru, terima kasih atas kebersamaan yang terus terjaga hingga hari ini. Sejak awal perkuliahan, kita terbiasa saling bercerita, saling mendengarkan, dan saling menguatkan ketika proses terasa tidak mudah. Kebiasaan sederhana itu menjadi ruang yang membuat penulis merasa tidak berjalan sendiri. Dukungan dan perhatian yang kamu berikan menjadi bagian dari perjalanan ini. Semoga persahabatan kita tetap terjaga dan terus saling mendukung dalam setiap fase kehidupan.
18. Alvivia dela veronica, sahabat sejak masa mahasiswa baru, terima kasih atas kebersamaan dan perhatian yang selalu kamu berikan hingga hari ini. Dukungan serta bantuanmu dalam setiap proses perkuliahan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan ini. Banyak hal yang kita lalui bersama, dari rutinitas kampus hingga tahap akhir penyusunan skripsi. Terima kasih karena tetap saling menguatkan dan berjalan bersama sampai sejauh ini
19. Mutiara aulia imani, sahabat sejak masa mahasiswa baru sekaligus teman seperjuangan dalam proses bimbingan, terima kasih atas kebersamaan yang begitu berarti selama perjalanan ini. Dari awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi, kita melewati banyak proses bersama diskusi, rasa lelah, dan semangat yang terus dijaga satu sama lain. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan tidak pernah benar-benar sendiri. Semoga kebersamaan yang telah terjalin tidak berhenti di bangku kuliah, tetapi terus berjalan dan saling mendukung dalam setiap langkah kehidupan ke depan.
20. Aulia fahra dina, sahabat sejak awal perkuliahan hingga menjadi teman kos dan rekan menyelesaikan skripsi bersama, terima kasih telah menyaksikan secara langsung setiap fase perjuangan ini. Dari hari-hari yang penuh aktivitas hingga malam-malam yang diisi dengan harapan agar semuanya segera selesai, kamu selalu ada. Perhatianmu yang tulus dan cara sederhana dalam menunjukkan kepedulian membuat proses ini terasa lebih hangat dan tidak terlalu berat. Terima

kasih karena selalu menjaga, mengingatkan, dan menguatkan dengan caramu sendiri. Kebersamaan ini menjadi bagian penting dalam perjalanan yang tidak akan penulis lupakan.

21. Teman teman kelas reguler A, terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin selama masa perkuliahan. Semoga kebersamaan yang telah terbangun tidak hanya menjadi kenangan, tetapi juga menjadi awal dari langkah-langkah baik yang akan kita tempuh ke depan.
22. Teman teman seperjuangan ilmu administrasi negara 2022 (Ampatra) Terima kasih atas setiap waktu kebersamaan dan dukungan satu sama lain selama masa perkuliahan hingga saat ini. Semoga kita semua dapat mengamalkan ilmu yang telah diperoleh dan memberikan manfaat bagi banyak orang di masa yang akan datang.
23. Teman teman KKN, Farah, Afia, Rachel, Naufal, Bayu, Rafi, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan pengalaman yang telah dilalui bersama selama KKN. Setiap proses yang kita jalani menjadi pembelajaran berharga yang tidak akan terlupakan. Semoga silaturahmi tetap terjaga dan kita semua dapat terus berkembang di jalan masing-masing.
24. Untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Proses ini tidak selalu mudah, namun kamu tetap memilih untuk bertanggung jawab hingga akhir. Pencapaian ini adalah bukti komitmen pada diri sendiri. Teruslah bertumbuh, rendah hati, dan konsisten dalam setiap langkah ke depan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan baik dari segi analisis maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

Bandar Lampung, 27 Februari 2026

Nida Nabila

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR SINGKATAN.....	xx
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Optimalisasi	18
2.3 Pelayanan Publik.....	20
2.4 Pengaduan Publik.....	22
2.4.1 Konsep Pengaduan Publik	22
2.4.2 Jalur Pengaduan Publik	23
2.4.3 Penyelesaian Pengaduan Publik.....	25
2.4.4 Pengaduan Publik sebagai Kinerja Pemerintah Daerah	27
2.5 Tinjauan tentang SP4N-LAPOR!	29
2.6 Kerangka Berpikir	34
III. METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Tipe Penelitian.....	37
3.2 Fokus penelitian	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Lokasi Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Teknik Keabsahan data	46

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Sistem Pengelolaan	
Pengaduan	48
4.1.1 Gambaran umum Kabupaten Lampung Timur	48
4.1.2 Struktur dan Mekanisme Pengelolaan SP4N-LAPOR!.....	50
4.1.3 Peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pengelolaan SP4N-LAPOR!.....	55
4.1.4 Alur Pengaduan dalam Sistem SP4N-LAPOR!	56
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Optimalisasi Penyelesaian Pengaduan Publik melalui SP4N- LAPOR!	59
4.2.2 Peningkatan Kualitas.....	60
4.2.3 Keterbukaan Informasi.....	63
4.2.4 Komitmen.....	67
4.2.5 Aksesibilitas	69
4.2.6 Daya Tanggap.....	71
4.2.7 Transparansi dan Akuntabilitas	74
4.2.8 Perlindungan privasi dan kerahasiaan.....	77
4.2.9 Faktor Penghambat dan Faktor Penunjang dalam Penyelesaian Pengaduan Publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur.....	80
4.2.10 Faktor Penghambat dalam Penyelesaian Pengaduan Publik	80
4.2.11 Faktor Penunjang dalam Penyelesaian Pengaduan Publik	83
4.3 Pembahasan Penelitian	85
4.3.1 Pembahasan Optimalisasi Penyelesaian Pengaduan Publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur	87
4.3.2 Peningkatan Kualitas.....	87
4.3.3 Keterbukaan Informasi.....	90
4.3.4 Komitmen.....	94
4.3.5 Aksesibilitas	97
4.3.6 Daya Tanggap.....	100
4.3.7 Transparansi & Akuntabilitas	104
4.3.8 Privasi & Kerahasiaan	107

4.3.9 Faktor Penghambat dan Penunjang Penyelesaian Pengaduan Publik	112
4.3.10 Faktor Penghambat Penyelesaian pengaduan Publik	112
4.3.11 Faktor Penunjang Penyelesaian Pengaduan Publik.....	115
V. KESIMPULAN DAN SARAN	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis Laporan Pengaduan.....	3
2. Jumlah Laporan Pengaduan di Kabupaten Lampung Timur.....	5
3. Rekapitulasi Kinerja Penyelesaian Pengaduan di Kabupaten Lampung Timur..	6
4. Penelitian Terdahulu.....	11
5. Informan Penelitian.....	42
6. Dokumentasi	43
7. Tabel Triangulasi	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Peta Jumlah Laporan Masyarakat Indonesia Tahun 2019	2
2. Beranda platfrom SP4N-LAPOR!	30
3. Kerangka Berpikir	36
4. Model Analisis data Miles & Hubermen.....	46
5. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	51
6. Pengelola Pengaduan/Tim Admin	54
7. Alur Pengaduan SP4N-LAPOR!	56
8. Validasi Laporan Melalui Sistem SP4N-LAPOR!	61
9. Dokumentasi notifikasi laporan pengaduan	64
10. SOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!	72
11. Dashboard Monitoring-Reporting SP4N-LAPOR!	75
12. Fitur privasi pada SP4N-LAPOR!	79
13. Tindak lanjut Laporan pengaduan ke OPD	81
14. Surat Izin Penelitian	133
15. Dokumentasi Wawancara	146
16. Dokumen Tentang pelayanan publik.....	149
17. Dokumen Tentang Keterbukaan Informasi Publik.....	150
18. Dokumen tentang pengelolaan pengaduan pelayanan Publik.....	151
19. Dokumen tentang Road Map Sistem Pengaduan pelayanan Publik	152
20. Dokumen tentang penanganan Pengaduan Masyarakat.....	153
21. Dokumen tentang Road map Reformasi Birokrasi	154
22. Dokumen tentang Tim Admin sp4n-lapor!	155

DAFTAR SINGKATAN

BKPPD : Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah

Diskominfo : Dinas Komunikasi dan Informatika

GIS : Geographic Information System

KSP : Kantor Staf Presiden

NPM : New Public Management

OPD : Organisasi Perangkat Daerah

ORI : Ombudsman Republik Indonesia

PANRB : Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

PUPR : Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

SDM : Sumber Daya Manusia

SK : Surat Keputusan

SOP : Standar Operasional Prosedur

SP4N : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

LAPOR! : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

SP4N-LAPOR! : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional –
Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

SMS : Short Message Service

TIK : Teknologi Informasi dan Komunikasi

UNDP : United Nations Development Programme

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan publik merupakan instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui mekanisme ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, maupun aspirasi atas pelayanan publik yang tidak sesuai harapan (Ayustikasari, 2022). Ketentuan mengenai kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan sarana pengaduan diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memperkuat posisi masyarakat dengan memberikan jaminan hak atas informasi serta peluang untuk mengajukan keluhan apabila terjadi pelanggaran terhadap prinsip keterbukaan.

Dalam perspektif administrasi publik, pengaduan tidak hanya dipandang sebagai keluhan teknis, melainkan sebagai instrumen akuntabilitas dan transparansi yang menghubungkan negara dengan warganya (Nailufar, 2023). Dengan kata lain, pengaduan publik merupakan refleksi nyata dari prinsip *good governance*. Pengaduan publik berarti mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau laporan mengenai pelayanan publik, kebijakan pemerintah, atau tindakan pejabat publik yang dianggap tidak sesuai. Pengaduan publik dapat disalurkan melalui beberapa jalur yaitu : layanan resmi pemerintah, saluran internal instansi seperti kotak saran, pusat panggilan, atau portal aduan daring serta lembaga nonpemerintah dan media, yang kerap berperan sebagai kanal alternatif bila jalur resmi tidak efektif.



Gambar 1. Peta Jumlah Laporan Masyarakat Indonesia Tahun 2019

Sumber: Kementerian Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2019)

Berdasarkan gambar 1, pada tahun 2019 telah tercatat sebanyak 1.389.891 laporan masyarakat dengan rata-rata 570 laporan perhari dan 801.257 pengguna terdaftar. Data ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan publik telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat Indonesia sebagai sarana kontrol sosial terhadap kinerja penyelenggara negara. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyalurkan keluhan, kritik, dan masukan yang menjadi cerminan kepedulian publik terhadap kualitas layanan pemerintah.

Tingginya intensitas pengaduan masyarakat mencerminkan meningkatnya kesadaran publik terhadap hak-hak mereka sebagai penerima layanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin berani menyuarakan keluhan dan harapan terhadap kinerja pemerintah, sebagai bentuk partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pengaduan publik berperan penting sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan warga untuk membangun hubungan yang lebih terbuka dan responsif. Dengan demikian, pengaduan publik bukan hanya sarana penyampaian ketidakpuasan, tetapi juga instrumen strategis dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan kualitas tata kelola pelayanan publik (Birdayanthi 2025).

Tabel 1. Jenis Laporan Pengaduan

No.	Kategori	Jumlah Laporan
1.	Topik lainnya	13.825
2.	Kepegawaian	9.467
3.	Kependudukan (administrasi kependudukan dan pencatatan sipil)	8.658
4.	Sosial dan kesejahteraan (bantuan sosial)	8.507
5.	Pekerjaan umum dan penataan ruang (infrastruktur jalan)	8.488
6.	Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat	8.402
7.	Pendidikan dan kebudayaan	7.630
8.	Blokir <i>website</i>	5.502
9.	Lingkungan hidup dan kehutanan (pencemaran lingkungan)	5.296

Sumber: Data Ombusmen Republik Indonesia (2025)

Keragaman jenis pengaduan masyarakat mencerminkan kompleksitas permasalahan pelayanan publik di Indonesia. Mulai dari isu kepegawaian, keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan, distribusi bantuan sosial yang tidak tepat waktu, hingga kerusakan infrastruktur jalan dan persoalan lingkungan, semuanya menjadi indikator adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja birokrasi. Berdasarkan data dalam tabel 1, pengaduan terbanyak secara nasional terkait dengan topik lainnya berisi tentang pengaduan dan informasi pelayanan publik yang tidak termasuk ke kategori spesifik. Pola ini mengindikasikan area-area pelayanan yang paling banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat dan seringkali menjadi sumber keluhan.

Sebelum hadirnya kanal pengaduan digital, masyarakat menyampaikan aduan secara manual melalui surat, tatap muka, atau perantara pejabat tertentu. Proses ini memiliki kelemahan mendasar, antara lain lambat, birokratis, dan sulit dipantau oleh pelapor. Bahkan tidak jarang laporan masyarakat berhenti di meja birokrasi tanpa tindak lanjut yang jelas. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah, sehingga memperkuat urgensi hadirnya sistem pengaduan yang lebih transparan, cepat, dan terintegrasi.

Untuk mewujudkan pelayanan publik, pemerintah Indonesia meluncurkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai kanal terpadu bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan. Instansi pengelola SP4N-LAPOR! terdiri atas Kementerian Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik, Kementerian Dalam Negeri sebagai pembina pemerintah daerah, Kementerian Komunikasi dan Digital sebagai penyedia infrastruktur digital dan aplikasi, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai pengawas program prioritas nasional, serta Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik. Petunjuk teknis pelaksanaan SP4N melalui aplikasi LAPOR! diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018. Kehadiran sistem ini menandai langkah strategis pemerintah dalam mengintegrasikan prinsip *e-government* dengan semangat partisipasi publik, transparansi, dan akuntabilitas (Stepanus & Subadi, 2024)

Secara yuridis, landasan hukum SP4N-LAPOR! diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Kedua regulasi ini menegaskan posisi SP4N-LAPOR! sebagai sistem nasional yang berfungsi mengelola seluruh pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dari berbagai instansi pemerintah. Dengan legitimasi formal tersebut, SP4N-LAPOR! memperoleh kejelasan peran dan tanggung jawab sebagai sistem nasional untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, memberikan legitimasi formal terhadap operasionalisasinya (Berliana & Yudartha, 2024). Kerangka hukum yang kuat ini penting untuk menjamin keberlanjutan dan efektivitas sistem.

Sistem SP4N-LAPOR! ini dirancang sebagai pengelolaan pengaduan publik berbasis digital. Terintegrasi secara nasional melalui aplikasi *mobile*, situs *web*, dan media sosial, sehingga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka (Yahya & Setiyono, 2022). Akses yang mudah ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat terhadap perbaikan layanan publik. Prinsip “*no wrong door policy*” diterapkan untuk memastikan setiap laporan yang masuk, meskipun tidak sesuai sasaran, tetap diteruskan ke instansi yang berwenang. Selanjutnya, aduan yang diterima akan diverifikasi oleh admin nasional di Kementerian PAN-RB.

Platform SP4N-LAPOR! efektif mendorong partisipasi masyarakat dengan mencatat lebih dari 1,9 juta pengaduan hingga akhir tahun 2023 (UNDP, 2023). sistem ini menjadi sarana utama masyarakat dalam mengawasi kinerja pelayanan publik. Survei *United Nations Development Programme* (UNDP) dan Kementerian PAN-RB tahun 2021 menunjukkan 75,7% pengguna merasa puas menggunakan layanan ini. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan publik terhadap saluran pelaporan digital pemerintah. Temuan tersebut menegaskan meningkatnya kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan digital pemerintah.

Tabel 2. Jumlah Laporan Pengaduan di Kabupaten Lampung Timur

Tahun	Jumlah Pelaporan Aduan
2019	30
2020	88
2021	61
2022	26
2023	50
2024	26
2025	17
Total	268

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan pada tabel 2, penerapan SP4N-LAPOR! telah menunjukkan kemajuan dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik. Namun, di tingkat daerah, implementasinya masih menunjukkan variasi yang cukup besar karena adanya perbedaan kapasitas sumber daya dan infrastruktur teknologi informasi. Kabupaten Lampung Timur, sebagai wilayah otonom di Provinsi Lampung, masih menghadapi berbagai keterbatasan, baik dari segi pengelolaan data pengaduan publik maupun dalam optimalisasi penyelesaian laporan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR! di daerah tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif dan terintegrasi.

Tabel 3. Rekapitulasi Kinerja Penyelesaian Pengaduan di Kabupaten Lampung Timur

Unit Kerja	Belum verifikasi		Belum Ditindak Lanjuti		Selesai		Total Aduan
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	
Pemerintah Daerah	0	1	9	6	4	2	22
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	0	4	2	0	0	6
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	0	0	3	0	1	4
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0	0	0	1	0	1	2
Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah	0	0	0	0	2	0	2
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	0	0	2	0	0	0	2
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setdakab	0	0	1	0	0	0	1
Dinas Lingkungan Hidup	0	0	1	0	0	0	1
Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	0	0	1	0	0	0	1
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	0	0	0	1	0	1
Dinas Sosial	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	1		30		12		43

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan data pada Tabel 3, total pengaduan masyarakat periode Januari tahun 2024 hingga Desember 2025 yang tercatat melalui sistem SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur mencapai 43 aduan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 12 aduan telah dinyatakan selesai, sementara 30 aduan masih belum ditindaklanjuti dan 1 aduan belum terverifikasi. Unit kerja dengan jumlah pengaduan tertinggi adalah Pemerintah Daerah dengan total 22 aduan, disusul oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebanyak 6 aduan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 4 aduan. Meskipun sebagian besar laporan telah diselesaikan, data tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam tindak lanjut pengaduan di beberapa perangkat daerah, sehingga diperlukan peningkatan koordinasi dan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan publik agar penyelesaian laporan dapat berjalan lebih optimal, transparan, dan merata di seluruh instansi.

Pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur masih memerlukan penguatan tata kelola dan koordinasi antarperangkat daerah agar sistem pengaduan publik berjalan lebih efektif. Pemerintah daerah telah memiliki dasar hukum melalui Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pengaduan (*Whistleblowing System*). Dan Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 08 tahun 2022 tentang *Road Map* reformasi birokrasi pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Selain itu, Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun 2021 juga menjadi acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat di tingkat provinsi. Regulasi tersebut diharapkan dapat memperkuat penyelenggaraan pengaduan publik terhadap kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, peran Diskominfo dalam mendukung optimalisasi penyelesaian pengaduan publik juga ditegaskan dalam Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 08 Tahun 2022, khususnya pada area percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa Diskominfo tidak hanya berperan sebagai pengelola sistem informasi, tetapi juga sebagai penggerak dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, optimalisasi penyelesaian pengaduan publik sangat bergantung pada perangkat daerah dalam memperkuat koordinasi, meningkatkan kapasitas aparatur, serta memastikan tindak lanjut setiap laporan masyarakat dilakukan secara profesional dan akuntabel.

Permasalahan pengaduan publik tidak dapat dipahami semata-mata sebagai kendala teknis sistem informasi, tetapi harus dilihat sebagai persoalan tata kelola organisasi dan koordinasi kelembagaan. Di Kabupaten Lampung Timur, peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai admin daerah SP4N-LAPOR! menjadi krusial karena berada pada simpul awal proses pengelolaan aduan, mulai dari verifikasi hingga distribusi laporan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Namun, efektivitas peran ini sangat bergantung pada sinergi lintas OPD, kapasitas sumber daya manusia, serta komitmen birokrasi dalam menindaklanjuti setiap laporan masyarakat. Ketika koordinasi antarperangkat daerah belum berjalan optimal, sistem pengaduan

berpotensi hanya menjadi etalase digital tanpa daya dorong nyata terhadap perbaikan pelayanan publik.

Menurut Gorton (2005), tata kelola penanganan pengaduan masyarakat yang efektif harus berlandaskan tujuh prinsip utama, yaitu *quality improvement*, *open disclosure*, *commitment*, *accessibility*, *responsiveness*, *transparency and accountability*, serta *privacy and confidentiality*. Prinsip-prinsip tersebut menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan bukan sekadar sarana penyelesaian masalah, tetapi juga bagian dari mekanisme peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan. Melalui pendekatan ini, setiap pengaduan masyarakat diperlakukan sebagai sumber evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan (*quality improvement*), dilakukan secara terbuka dan jujur (*open disclosure*), didukung oleh komitmen kuat dari pimpinan dan aparatur (*commitment*), serta menjamin kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat (*accessibility*). Selanjutnya, instansi publik dituntut untuk tanggap terhadap setiap laporan (*responsiveness*), mengedepankan keterbukaan dan tanggung jawab dalam setiap proses penyelesaian (*transparency and accountability*), serta menjaga kerahasiaan identitas pelapor sebagai bentuk perlindungan etis (*privacy and confidentiality*).

Secara akademik, sebagian besar kajian mengenai SP4N-LAPOR! masih menitikberatkan pada aspek keberadaan sistem, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan pengguna, sementara dimensi efektivitas penyelesaian aduan sebagai outcome kebijakan belum banyak dikaji secara mendalam, terutama pada level pemerintahan daerah. Padahal, keberhasilan sistem pengaduan publik tidak diukur dari jumlah laporan yang masuk, melainkan dari sejauh mana laporan tersebut ditangani secara responsif, transparan, dan akuntabel. Penelitian (Wildhani, dkk. 2023) misalnya menyoroti pengalaman pengguna melalui indikator kegunaan, responsivitas, dan kepercayaan publik, sementara (Pramono, 2025) mengidentifikasi kendala mendasar seperti rendahnya kompetensi SDM, keterbatasan infrastruktur, serta minimnya literasi digital, namun berhenti pada pemetaan masalah tanpa menawarkan solusi adaptif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan analisis pada optimalisasi peran Dinas Komunikasi dan Informatika serta OPD terkait dalam mekanisme penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Fokus ini dipilih untuk mempersempit ruang lingkup kajian sekaligus memperdalam pemahaman terhadap dinamika implementasi kebijakan di tingkat operasional. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya berupaya menggambarkan bagaimana sistem berjalan, tetapi juga menelaah faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas tindak lanjut pengaduan masyarakat. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan studi administrasi publik, sekaligus rekomendasi praktis bagi penguatan tata kelola pengaduan publik di tingkat daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Belum optimalnya penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur menunjukkan adanya hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan yang perlu dijawab melalui penelitian, yaitu:

1. Bagaimana optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor penunjang dalam penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di tingkat Kabupaten Lampung Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Mendapatkan analisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dan faktor penunjang dalam penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di tingkat Kabupaten Lampung Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Administrasi Negara, khususnya dalam studi manajemen pelayanan publik dan reformasi birokrasi. Fokus pada optimalisasi penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! memperkaya literatur yang selama ini lebih banyak menekankan aspek implementasi sistem dan partisipasi masyarakat, dengan menghadirkan perspektif baru mengenai efektivitas penyelesaian aduan di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada penguatan pemahaman teoritis tentang hubungan antara tata kelola pelayanan publik, responsivitas birokrasi, dan pemanfaatan teknologi digital dalam konteks pemerintahan daerah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR!. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Timur sebagai pengelola SP4N-LAPOR! untuk mengevaluasi dan memperbaiki efektivitas koordinasi, proses verifikasi, serta distribusi laporan pengaduan kepada organisasi perangkat daerah terkait. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi organisasi perangkat daerah di Kabupaten Lampung Timur, khususnya OPD dengan tingkat pengaduan relatif tinggi, sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki mekanisme tindak lanjut dan penyelesaian aduan masyarakat. Dengan rekomendasi yang berbasis temuan empiris, penelitian ini diharapkan mampu membantu pemerintah daerah dalam memperbaiki alur penyelesaian pengaduan, memperkuat koordinasi antar OPD, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang disertakan dalam penelitian ini akan digunakan sebagai referensi atau rujukan dalam penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian, peneliti menemukan beberapa temuan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Berikut adalah temuan penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi atau rujukan:

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama Penelitian, Tahun	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Manajemen Pelayanan Publik: Undang-Undang 25/2009 oleh Desiwantara . (2025)	Buku ini membahas prinsip, proses, dan tantangan manajemen pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009. Isinya menyoroti pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas layanan, termasuk adaptasi terhadap era digitalisasi pelayanan publik	kualitas pelayanan publik bergantung pada sinergi antara regulasi, aparat, sistem manajemen, dan partisipasi masyarakat. Reformasi birokrasi dan penerapan teknologi menjadi kunci agar pelayanan publik responsif dan efisien	Memahami bagaimana regulasi dan sistem manajemen layanan ikut menentukan efektivitas mekanisme pengaduan dalam konteks pemerintahan daerah digital. untuk menganalisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik.

No	Judul, Tahun dan Nama Penelitian	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
2.	Responding to online complaints in webcare by public organizations: the impact on continuance intention and reputation oleh Jacobs & Liebrecht, (2023)	strategi respons organisasi publik terhadap pengaduan online (<i>online complaints</i>) melalui praktik <i>webcare</i> , serta dampaknya terhadap <i>continuance intention</i> (niat masyarakat untuk terus menggunakan kanal pengaduan digital) dan reputasi organisasi publik. Studi ini menekankan bagaimana kualitas respons pemerintah di ruang digital memengaruhi persepsi dan kepercayaan warga.	respons pengaduan yang cepat, empatik, dan solutif secara signifikan meningkatkan niat masyarakat untuk terus menggunakan layanan pengaduan <i>online</i> . Selain itu, kualitas <i>webcare</i> yang baik juga berkontribusi positif terhadap reputasi organisasi publik. Sebaliknya, respons yang lambat, defensif, atau tidak jelas justru menurunkan kepercayaan dan memperburuk citra institusi publik.	Temuan mengenai pentingnya kualitas respons, kecepatan tindak lanjut, dan komunikasi empatik dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelapor, keberlanjutan penggunaan SP4N-LAPOR!, serta reputasi pemerintah daerah.
3.	Pelayanan publik: pendekatan dan strategi di pemerintahan daerah oleh Sobirin (2024)	Mengkaji strategi dan pendekatan sistemik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah, pada restrukturisasi birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur, penataan prosedur layanan, serta adaptasi terhadap era digital dan tata kelola yang lebih akuntabel.	Menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di daerah sangat dipengaruhi oleh penguatan kapasitas SDM aparatur, penyederhanaan prosedur dan penggunaan teknologi informasi, penerapan standar pelayanan minimal dan mekanisme evaluasi yang rutin, serta partisipasi masyarakat dalam proses layanan.	menyediakan kerangka strategis bagi pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan publik, Fokus pada digitalisasi dan <i>governance</i> digital membantu memahami bagaimana teknologi dapat diintegrasikan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat.

No	Judul, Tahun dan Nama Penelitian	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
4.	Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0 oleh Rizalihadi., dkk. (2025)	Pelayanan publik dari pendekatan multidimensi mulai dari landasan teori, regulasi, inovasi kelembagaan, hingga tantangan transformasi pelayanan publik di era <i>Society</i> 5.0 (yaitu era di mana teknologi canggih dan manusia menjadi pusat dari sistem sosial).	Analisis menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik menuntut pergeseran paradigma dari birokrasi tradisional ke model yang lebih partisipatif, berbasis teknologi, responsif, dan inklusif; kebutuhan penguatan kapasitas aparatur, integrasi digital, kerangka regulasi adaptif, dan pendekatan inovasi menjadi kunci.	Membahas tata kelola pelayanan publik dalam konteks transformasi digital dan reformasi birokrasi, yang sejalan dengan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengaduan publik berbasis teknologi. Pembahas tentang regulasi, inovasi, dan peningkatan kapasitas aparatur mendukung analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi penyelesaian pengaduan publik.
5.	Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Agraria di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jakarta Raya oleh (Risky & Handayani, 2023)	Analisis penanganan pengaduan masyarakat. Analisis dilakukan menggunakan teori prinsip penanganan pengaduan Gorton (2005) menelaah kesenjangan antara prosedur formal dan praktik aktual penanganan pengaduan.	Penanganan pengaduan telah diterapkan namun belum optimal, terutama pada aspek keterbukaan informasi, kemampuan bereaksi, serta transparansi dan akuntabilitas. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan dan kepercayaan pelapor terhadap sistem penanganan pengaduan	penyelesaian pengaduan publik, tata kelola pelayanan publik, dan mekanisme pengawasan eksternal. pengaduan tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi dan tindak lanjut institusional.

No	Judul, Tahun dan Nama Penelitian	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
6.	Leveraging Virtual Organizations for E-Government Effectiveness: A Case Study of Indonesia's SP4N-LAPOR! oleh (Sarjito, 2025)	peran <i>virtual organizations</i> dalam meningkatkan efektivitas e-government melalui platform SP4N-LAPOR!, khususnya dalam koordinasi antarinstansi, efisiensi penanganan pengaduan, dan transparansi pelayanan publik.	SP4N-LAPOR! secara signifikan meningkatkan kolaborasi antar lembaga, mempercepat penyelesaian pengaduan publik, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan. kendala berupa ketimpangan infrastruktur TIK, resistensi aparatur terhadap perubahan, keterbatasan keterampilan digital, masalah interoperabilitas sistem, dan risiko keamanan siber. Saran penguatan infrastruktur TIK, peningkatan kapasitas SDM, dan adopsi teknologi	Penelitian ini menjadi rujukan dalam menganalisis efektivitas SP4N-LAPOR! serta tantangan implementasi di tingkat daerah, khususnya dalam koordinasi antarinstansi dan pengelolaan pengaduan publik.
7.	Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik oleh Dwiyanto. (2021)	Prinsip good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Serta karakteristik pelayanan publik yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif, serta bagaimana birokrasi perlu bertransformasi dari sekadar menjalankan prosedur menjadi melayani kebutuhan masyarakat.	keberhasilan pelayanan publik yang mendukung good governance tergantung pada tiga elemen yaitu aparatur yang berorientasi melayani (bukan hanya dilayani), sistem pelayanan yang jelas, efisien, dan terbuka kepada masyarakat, pengawasan dan evaluasi yang rutin serta didukung oleh regulasi yang memadai.	Penerapan good governance dalam pelayanan publik, yang mendukung analisis sistem pengaduan. Penekanannya pada orientasi melayani, transparansi, dan responsivitas sejalan dengan tujuan optimalisasi pengaduan digital.

No	Judul, Tahun dan Nama Penelitian	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
8.	Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya dan Optimalisasi Pemanfaatan Sistem Informasi Geografis di Era Transisi Digital oleh Cahyadi, dkk. (2024)	Menelaah bagaimana pengelolaan sumber daya dan pemanfaatan <i>Geographic Information System</i> (GIS) dapat dioptimalkan dalam mendukung tata kelola pemerintahan di era transisi digital.	Menunjukkan bahwa integrasi GIS dalam sistem pemerintahan daerah meningkatkan efisiensi perencanaan, pengawasan, dan evaluasi kebijakan publik. Optimalisasi dicapai melalui peningkatan kapasitas SDM, interoperabilitas data, serta kebijakan tata kelola digital yang adaptif.	Menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan sistem digital dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan responsif di tingkat daerah.
9.	<i>Complaint Handling</i> Dalam Pelayanan publik oleh Setijaningrum (2022)	Membahas konsep, strategi, dan praktik <i>complaint handling</i> dalam pelayanan publik, dengan penekanan pada bagaimana lembaga pemerintahan merancang sistem penanganan pengaduan yang responsif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.	Efektivitas penanganan pengaduan bergantung pada kejelasan prosedur, kecepatan tindak lanjut, dan kemampuan aparatur dalam berkomunikasi dengan masyarakat.	Memberikan landasan konseptual dan praktis dalam menilai kinerja sistem pengaduan berbasis digital serta mendukung analisis terhadap responsivitas dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik
10.	Responsive Public Complaint Service Innovation: The JAKI Application Case in DKI Provincial Government oleh Ernawati & Dwiarto, (2023)	Inovasi pelayanan pengaduan publik berbasis digital melalui fitur JAKLAPOR dalam aplikasi JAKI serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan respons, kualitas tindak lanjut, dan keamanan data.	masyarakat merasa puas terhadap layanan pengaduan publik melalui JAKLAPOR. masih diperlukan peningkatan sosialisasi dan perbaikan berkelanjutan agar pemanfaatan layanan lebih optimal.	keberhasilan sistem pengaduan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh responsivitas birokrasi, kualitas tindak lanjut, dan kepercayaan publik terhadap layanan.

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan hasil dari interaksi antara regulasi, kapasitas aparatur, sistem manajemen, serta pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Desiwantara (2025), Sobirin (2024), Rizalihadi dkk. (2025), serta Dwiyanto (2021) menempatkan pelayanan publik dalam kerangka normatif *good governance*, reformasi birokrasi, dan transformasi digital birokrasi. Studi tersebut menegaskan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan merupakan fondasi utama bagi peningkatan kualitas layanan, termasuk dalam pengelolaan pengaduan publik. Akan tetapi, dalam praktiknya pengelolaan tersebut cenderung menekankan aspek kebijakan dan tata kelola secara umum, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan dinamika operasional penyelesaian pengaduan di tingkat implementasi.

Berbeda dengan penelitian Setijaningrum (2023) serta Risky & Handayani (2023) secara lebih spesifik mengkaji praktik *complaint handling* dalam pelayanan publik. Kedua penelitian tersebut menyoroti adanya kesenjangan antara prosedur formal penanganan pengaduan dengan praktik aktual di lapangan, terutama pada aspek keterbukaan informasi, kecepatan respons, serta transparansi dan akuntabilitas tindak lanjut. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keberadaan regulasi dan standar operasional belum tentu menjamin efektivitas penyelesaian pengaduan apabila tidak diiringi oleh komitmen organisasi dan kapasitas aparatur yang memadai. Dengan demikian, fokus kajian bergeser dari sekadar keberadaan sistem menuju kualitas implementasi sistem tersebut.

Sementara itu, perkembangan studi tentang pelayanan publik digital memperlihatkan pergeseran perhatian pada peran teknologi dalam membentuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian Liebrecht (2021) menunjukkan bahwa kualitas respons terhadap pengaduan online khususnya yang cepat, empatik, dan solutif berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan kanal pengaduan digital serta reputasi organisasi publik. Temuan serupa diperkuat oleh Ernawati dkk. (2023) melalui studi kasus aplikasi JAKI di DKI Jakarta, yang menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan pengaduan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi oleh responsivitas

birokrasi dan kualitas tindak lanjut. Teknologi bukan sebagai faktor penentu tunggal keberhasilan pelayanan publik.

Dalam konteks tata kelola e-government yang lebih luas, Sarjito (2025) menambahkan dimensi penting berupa peran koordinasi antarorganisasi melalui konsep *virtual organizations* dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem pengaduan nasional sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun kolaborasi lintas instansi, memperkuat interoperabilitas sistem, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Temuan tersebut sejalan dengan Cahyadi dkk. (2024) yang menekankan bahwa optimalisasi pemanfaatan sistem informasi dalam pemerintahan daerah menuntut kesiapan kelembagaan, integrasi data, dan kebijakan tata kelola digital yang adaptif. Kedua studi ini memperluas perspektif bahwa tantangan utama pengelolaan pengaduan digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural.

Berdasarkan perbandingan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun literatur telah banyak membahas pelayanan publik, *complaint handling*, dan *e-government*, masih terdapat celah kajian pada aspek optimalisasi penyelesaian pengaduan publik secara operasional di tingkat pemerintah daerah. Sebagian besar penelitian menempatkan fokus pada kerangka normatif, kepuasan pengguna, atau inovasi teknologi, sementara analisis mengenai bagaimana pengaduan benar-benar diselesaikan secara cepat, tepat, dan tuntas dalam praktik birokrasi sehari-hari masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan diri untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji implementasi SP4N-LAPOR! dalam konteks pemerintah daerah, khususnya dalam melihat keterkaitan antara sistem digital, koordinasi antarorganisasi perangkat daerah, dan efektivitas tindak lanjut pengaduan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur tentang pelayanan publik digital, tetapi juga memberikan kontribusi empiris bagi penguatan tata kelola pengaduan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel di tingkat lokal.

2.2 Optimalisasi

Optimalisasi pada dasarnya merujuk pada suatu upaya sistematis yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu proses agar mencapai hasil yang maksimal dengan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks administrasi publik, optimalisasi menekankan pada bagaimana organisasi pemerintah dapat ditempatkan pada posisi terbaiknya untuk memberikan kinerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nanang,dkk. 2022) menegaskan bahwa strategi adalah pola keputusan yang konsisten dan terintegrasi dalam menghadapi tantangan lingkungan, sehingga optimalisasi dapat dipahami sebagai seperangkat kebijakan dan langkah konkret yang dirancang untuk memperbaiki kelemahan, memanfaatkan peluang, serta memastikan keberlanjutan kinerja organisasi publik.

Dalam praktik manajemen publik, optimalisasi tidak hanya dimaknai sebagai upaya teknis mempercepat prosedur atau memangkas birokrasi, tetapi juga melibatkan transformasi kelembagaan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembentukan budaya kerja yang responsif. (Wahyuni, 2023) menekankan bahwa strategi pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada inovasi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma *New Public Management* (NPM) yang menempatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama reformasi birokrasi. Dengan demikian, optimalisasi menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk bergerak dari pola pelayanan tradisional yang kaku menuju pelayanan modern yang lebih adaptif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, optimalisasi diarahkan untuk memastikan layanan berjalan lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang optimal menuntut pemerintah tidak hanya menjalankan prosedur sesuai aturan formal, tetapi juga menghadirkan inovasi yang memudahkan akses masyarakat, menyediakan mekanisme korektif yang transparan, serta mampu mengakomodasi dinamika kebutuhan sosial. Dengan kata lain, optimalisasi dalam pelayanan publik adalah kombinasi dari *doing things right* (efisiensi) dan *doing the right things* (efektivitas) yang pada akhirnya memperkuat legitimasi negara di mata warganya.

Optimalisasi penyelesaian pengaduan publik berarti memastikan bahwa setiap laporan masyarakat tidak hanya diterima, tetapi juga ditindaklanjuti hingga selesai secara cepat, tepat, dan transparan. Ada beberapa dimensi penting optimalisasi:

1. Efisiensi proses, memotong jalur birokrasi yang berbelit-belit agar laporan langsung ditangani instansi terkait tanpa menunggu persetujuan berlapis.
2. Kualitas penyelesaian, laporan yang selesai bukan sekadar administrasi, melainkan memberikan solusi substantif atas masalah masyarakat.
3. Monitoring & evaluasi, pimpinan daerah harus menggunakan data laporan untuk mengevaluasi kinerja instansi, bukan hanya untuk laporan formal.
4. Partisipasi publik, masyarakat tidak hanya menjadi pelapor, tetapi juga bisa memberi masukan terhadap solusi yang ditawarkan pemerintah.

Optimalisasi pelayanan publik merupakan konsep yang menekankan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan melalui pengelolaan sumber daya, prosedur, dan teknologi secara terintegrasi. Menurut Siringoringo (2005), optimalisasi pelayanan publik dapat dianalisis melalui tiga indikator utama: tujuan, alternatif kebijakan, dan sumber daya manusia yang dibatasi.

1. Tujuan

Tujuan dalam optimalisasi berkaitan dengan pencapaian hasil yang diharapkan dari pelayanan publik. Setiap proses dan mekanisme pelayanan dirancang untuk memenuhi target tertentu, seperti penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, dan tuntas, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. tujuan optimalisasi tercermin pada upaya pemerintah daerah untuk memastikan setiap laporan masyarakat ditindaklanjuti dengan efektif dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif.

2. Alternatif Kebijakan

Indikator ini menekankan perlunya strategi atau pilihan kebijakan yang fleksibel untuk mencapai tujuan optimalisasi. Pemerintah daerah perlu menyesuaikan prosedur dan mekanisme penyelesaian pengaduan berdasarkan karakteristik pengaduan, kapasitas OPD, dan partisipasi masyarakat.

3. Sumber Daya Manusia yang Dibatasi

Optimalisasi juga mempertimbangkan keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah, kompetensi, maupun kemampuan teknis.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam sistem pemerintahan yang berfungsi memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut (Hubaib, 2021), pelayanan publik mencakup seluruh bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara. Layanan ini meliputi berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi umum yang berperan dalam memperkuat pembangunan sosial dan ekonomi.

Selain berfokus pada penyediaan layanan dasar, pelayanan publik juga menekankan peningkatan kualitas melalui inovasi dan penguatan kapasitas institusional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik mencerminkan tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara, di mana aparatur pemerintah memiliki peran utama meskipun pelaksanaannya dapat melibatkan pihak swasta.

Suraharta (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama kinerja birokrasi. Apabila pelayanan publik rendah kualitasnya, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan menurun, sehingga berimplikasi pada legitimasi penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini sejalan dengan Osborne & Gaebler (1995) yang menekankan peran pemerintahan modern untuk lebih mengarahkan (*steering*) ketimbang sekadar menjalankan (*rowing*). Artinya, pemerintah seharusnya tidak hanya menjadi pelaksana layanan, melainkan juga pengatur, pengawas, dan fasilitator agar pelayanan publik berjalan efektif.

Konsep pelayanan publik kemudian berkembang seiring dengan paradigma administrasi publik. Denhardt & Denhardt (2015) melalui konsep *The New Public Service* menekankan orientasi pelayanan publik yang berfokus pada *serving citizens* daripada *serving customers*. Perspektif ini menekankan bahwa masyarakat bukanlah pelanggan pasif, melainkan mitra aktif dalam proses formulasi kebijakan, implementasi, hingga evaluasi pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus ditempatkan sebagai bentuk hubungan timbal balik (*reciprocal relationship*) antara negara dan masyarakat, yang mencerminkan kontrak sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Lovelock (2013), bahwa pelayanan publik dibutuhkan sebuah penilaian diantaranya yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibility*) yaitu kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana fisik yang kasat mata.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kualitas pelayanan dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyelesaikan layanan yang terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kualitas pelayanan dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu kualitas pelayanan pada pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. Empati (*emphaty*) yaitu kualitas pelayanan yang bersikap tegas tetapi penuh dengan perhatian terhadap masyarakat.

Pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga mengandung dimensi politik, sosial, dan moral yang memengaruhi legitimasi negara. Pengawasan dan penilaian yang berkelanjutan dibutuhkan untuk menjaga optimalisasi penyelenggaraan layanan publik. Era digital telah mengubah paradigma pelayanan dengan mendorong inovasi berbasis teknologi. Penerapan *e-government* dan aplikasi pengaduan daring menjadi contoh nyata transformasi pelayanan publik menuju tata kelola yang lebih responsif dan partisipatif.

Konsep pelayanan publik kini dipengaruhi oleh dinamika sosial dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Heeks (2002) menjelaskan bahwa penerapan TIK dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan partisipasi masyarakat. Digitalisasi memungkinkan layanan publik disediakan secara *online*, mempercepat proses administrasi, dan memperluas akses informasi bagi masyarakat. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital dan keamanan data tetap menjadi isu penting yang harus diatasi agar implementasi teknologi berjalan efektif.

2.4 Pengaduan Publik

2.4.1 Konsep Pengaduan Publik

Pengaduan publik merupakan instrumen penting dalam tata kelola pemerintahan modern yang berfungsi sebagai saluran aspirasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, keberatan, maupun kritik terhadap layanan publik. Menurut Dwiyanto (2021), pengaduan publik bukan sekadar media penyampaian keluhan, tetapi merupakan mekanisme kontrol sosial yang mampu menekan praktik maladministrasi dan mendorong birokrasi agar lebih akuntabel. Dalam kerangka demokrasi deliberatif, pengaduan publik menempatkan warga sebagai aktor utama yang dapat memengaruhi arah kebijakan serta perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, pengaduan publik juga merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam siklus kebijakan publik. Jika biasanya partisipasi hanya dilihat dalam tahap perumusan kebijakan, maka pengaduan publik memperluas ruang partisipasi ke tahap implementasi dan evaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengaduan publik memiliki dimensi korektif, preventif, dan edukatif. Korektif karena memperbaiki kesalahan birokrasi, preventif karena mencegah kesalahan serupa terulang, dan edukatif karena memberi pelajaran bagi birokrasi tentang pentingnya respons cepat terhadap kebutuhan warga.

Pengaduan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Bovens (2007) dalam (Pakaya,dkk.2025), pengaduan publik dapat dipahami sebagai mekanisme akuntabilitas horizontal yang memberi kesempatan kepada

masyarakat untuk menegur, mengoreksi, dan menuntut pertanggungjawaban dari penyelenggara layanan publik. Artinya, pengaduan tidak sekadar bentuk ekspresi ketidakpuasan, tetapi juga berfungsi sebagai sarana kontrol sosial terhadap jalannya birokrasi.

Dalam konteks pelayanan publik modern, pengaduan memiliki peran yang semakin krusial. Mulgan (2000) menegaskan bahwa akuntabilitas publik diwujudkan dalam bentuk “*the giving and demanding of reasons for conduct*”, yang berarti setiap kebijakan dan tindakan birokrasi harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan publik nasional berfungsi mewujudkan prinsip tersebut dengan menampilkan status aduan, progres tindak lanjut, dan hasil penyelesaian secara terbuka. Peran pengaduan publik di sini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Pratama,dkk.2025) menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian pengaduan yang tinggi berimplikasi langsung pada peningkatan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat.

Selain itu, pengaduan publik juga dapat menjadi pemicu inovasi dalam pelayanan publik. Aduan yang berulang kali muncul menunjukkan adanya kelemahan sistemik dalam pelayanan, sehingga mendorong instansi untuk melakukan reformasi prosedur, penguatan kapasitas sumber daya manusia, bahkan inovasi teknologi layanan (Berliana & Yudartha,2024). Melalui kanal digital seperti SP4N-LAPOR!, pengaduan masyarakat berperan sebagai instrumen *digital governance* yang menghubungkan pemerintah dengan warga negara dalam kerangka tata kelola yang lebih terbuka dan partisipatif.

2.4.2 Jalur Pengaduan Publik

Jalur pengaduan publik merupakan sarana yang disediakan pemerintah maupun lembaga terkait untuk menampung aspirasi, keluhan, kritik, maupun laporan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kehadiran jalur pengaduan ini menjadi wujud konkret dari prinsip partisipasi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi PANRB Nomor 46 Tahun 2020, yang menegaskan komitmen pemerintah dalam membangun sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi (KemenPANRB, 2020). Jalur pengaduan publik dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu:

1. Jalur resmi pemerintah, yakni kanal formal yang dikelola langsung oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Bentuknya dapat berupa loket pelayanan, website resmi, hingga platform digital nasional yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara daring melalui situs *web*, aplikasi seluler, maupun *Short Message Servic* (SMS) (UNDP, 2023).
2. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara independen yang berwenang menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Peran Ombudsman penting sebagai mekanisme pengawasan eksternal terhadap birokrasi agar penyelenggara layanan lebih berhati-hati dan responsif terhadap masyarakat (Ombudsman RI, 2021).
3. Saluran internal instansi, seperti kotak saran, pusat panggilan (*call center*), atau portal aduan daring yang dikembangkan masing-masing lembaga. Osborne dan Brown (2013) menekankan bahwa keberadaan saluran internal ini merupakan bagian dari *feedback loop* organisasi publik yang memungkinkan perbaikan layanan secara berkelanjutan.
4. Lembaga nonpemerintah dan media yang kerap menjadi jalur alternatif ketika kanal formal pemerintah tidak efektif. Menurut (Raifangga,dkk.2025),media massa dan organisasi masyarakat sipil dapat berfungsi sebagai *accountability forum* yang memperkuat tekanan publik agar aduan ditindaklanjuti.

Jalur pengaduan publik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian aspirasi, tetapi juga instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

2.4.3 Penyelesaian Pengaduan Publik

Pengaduan atau keluhan masyarakat yang timbul akibat adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan publik merupakan tantangan bagi setiap organisasi penyelenggara layanan untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Oleh sebab itu, lembaga publik perlu memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang efektif, terstruktur, dan akurat agar setiap keluhan masyarakat dapat ditangani secara tepat. Sistem tersebut berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus menjadi sarana peningkatan kualitas serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Dalam buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care*, Michael Gorton (2005) menjelaskan bahwa “*Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management,*” yang berarti pengaduan merupakan bentuk umpan balik penting dari masyarakat yang berisi informasi berharga untuk membantu organisasi meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat manajemen risikonya. Berdasarkan pandangan tersebut, pengaduan masyarakat bukan sekadar bentuk ketidakpuasan, tetapi juga indikator penting bagi organisasi untuk memahami kelemahan internalnya. Dengan mengenali area yang perlu diperbaiki, organisasi publik terdorong untuk melakukan inovasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, pengelolaan pengaduan yang baik juga berkontribusi terhadap perbaikan sistem manajemen risiko dan mencegah timbulnya konflik yang lebih besar akibat pengabaian keluhan masyarakat.

Keberhasilan sistem pengelolaan pengaduan publik dapat diukur dari beberapa capaian, antara lain kemampuan organisasi dalam memberikan keputusan yang cepat dan tepat terhadap laporan yang diterima, peningkatan efektivitas manajemen risiko yang mampu mengurangi potensi tuntutan hukum, serta meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, respons cepat dan tindak lanjut yang solutif dari pemerintah juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini, pengaduan masyarakat tidak hanya dipandang sebagai beban birokrasi, melainkan sebagai instrumen strategis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Gorton (2005) mengemukakan tujuh prinsip utama yang menjadi dasar penyelesaian pengaduan yang efektif dan dapat diterapkan di seluruh tingkatan organisasi publik, yaitu :

1. Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*), menjadikan pengaduan sebagai bagian dari proses perbaikan layanan secara berkelanjutan.
2. Keterbukaan Informasi (*Open Disclosure*), yang menekankan pentingnya kejujuran dan transparansi dalam menjelaskan kesalahan, dampak, dan langkah perbaikan yang dilakukan.
3. Komitmen (*Commitment*), yang menuntut dukungan penuh dari seluruh elemen organisasi untuk mewujudkan sistem penanganan pengaduan yang terintegrasi dan efektif.
4. Aksesibilitas (*Accessibility*), yang memastikan masyarakat mudah menyampaikan keluhan serta mendapatkan umpan balik secara cepat dan jelas.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan organisasi untuk menanggapi setiap pengaduan secara cepat, empatik, dan profesional.
6. Transparansi Dan Akuntabilitas (*Transparency and Accountability*), yang menjamin bahwa proses pengaduan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik.

7. Privasi Dan Kerahasiaan (*Privacy and Confidentiality*), yang menegaskan pentingnya menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan informasi yang disampaikan.

Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, sistem pengaduan seperti SP4N-LAPOR! dapat berfungsi optimal sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan.

2.4.4 Pengaduan Publik sebagai Kinerja Pemerintah Daerah

Pengaduan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian keluhan masyarakat, tetapi juga memiliki posisi strategis sebagai instrumen evaluasi kinerja pemerintah daerah. Menurut Setiawan (2024) Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, pengaduan masyarakat dapat dipahami sebagai bentuk umpan balik (*feedback mechanism*) yang merefleksikan kualitas pelayanan publik secara langsung dari perspektif pengguna layanan. Berbeda dengan indikator kinerja birokrasi yang bersumber dari laporan internal dan cenderung bersifat administratif, data pengaduan publik berasal dari pengalaman nyata masyarakat sehingga memiliki nilai evaluatif yang lebih objektif dan kontekstual. Melalui pengaduan, pemerintah daerah dapat mengetahui secara konkret bagaimana kebijakan dan prosedur pelayanan diterjemahkan dalam praktik, apakah telah berjalan responsif, tepat sasaran, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pengaduan publik menyediakan basis data empiris yang sangat penting dalam proses penilaian kinerja organisasi perangkat daerah. Pola aduan yang berulang pada sektor tertentu, seperti pelayanan administrasi kependudukan, infrastruktur, atau perizinan, menunjukkan adanya persoalan sistemik yang tidak dapat diselesaikan hanya melalui pendekatan individual. Aduan yang menumpuk pada satu unit kerja dapat mengindikasikan lemahnya koordinasi internal, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, ketidakefektifan prosedur, atau bahkan masalah kepemimpinan birokrasi. Dengan demikian, pengaduan publik berfungsi

sebagai *early warning system* bagi pemerintah daerah untuk mendeteksi potensi kegagalan pelayanan sejak dini, sehingga langkah korektif dapat dilakukan sebelum ketidakpuasan masyarakat berkembang menjadi krisis kepercayaan publik.

Dalam perspektif akuntabilitas publik, pengaduan masyarakat juga memperkuat mekanisme evaluasi kinerja yang bersifat horizontal, di mana masyarakat memiliki peran langsung dalam menilai dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan. Mulgan (2000) menegaskan bahwa akuntabilitas publik menuntut adanya kewajiban bagi pemerintah untuk memberikan alasan dan pertanggungjawaban atas setiap tindakan dan kebijakannya. Melalui sistem pengaduan digital seperti SP4N-LAPOR!, proses evaluasi kinerja tidak lagi berlangsung secara tertutup, tetapi menjadi lebih transparan karena masyarakat dapat memantau status laporan, progres tindak lanjut, serta hasil penyelesaian secara terbuka. Kondisi ini mendorong aparatur pemerintah daerah untuk bekerja lebih profesional, responsif, dan berhati-hati, karena kinerja mereka tidak hanya dinilai oleh atasan struktural, tetapi juga oleh publik sebagai pemangku kepentingan utama pelayanan.

Pengaduan publik berkontribusi signifikan dalam membangun budaya organisasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Ketika pengaduan tidak diposisikan sebagai ancaman atau beban birokrasi, melainkan sebagai sumber pembelajaran institusional, maka organisasi publik memiliki peluang untuk melakukan refleksi kritis terhadap kelemahan internalnya. Setiap aduan menjadi bahan evaluasi untuk menyempurnakan standar operasional prosedur, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memperbaiki sistem koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (Sari, dkk 2024). PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.. Dalam kerangka ini, pengaduan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai motor penggerak reformasi birokrasi yang mendorong lahirnya inovasi pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, fungsi evaluatif pengaduan publik menjadi semakin penting karena pemerintah daerah berada pada garis terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedekatan antara pemerintah daerah dan masyarakat membuat kualitas respons terhadap pengaduan menjadi indikator utama keberhasilan desentralisasi pelayanan. Apabila pengaduan masyarakat ditangani secara lambat, tidak jelas, atau tidak tuntas, maka hal tersebut bukan hanya mencerminkan lemahnya kinerja satu unit kerja, tetapi juga berimplikasi pada citra dan legitimasi pemerintah daerah secara keseluruhan. Sebaliknya, sistem pengaduan yang dikelola secara profesional, transparan, dan responsif akan memperkuat kepercayaan publik serta meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan publik secara efektif.

Dengan demikian, pengaduan publik sebagai instrumen evaluasi kinerja pemerintah daerah memiliki makna strategis yang melampaui fungsi administratif semata. Pengaduan publik menjadi refleksi institusional yang menghubungkan pengalaman warga dengan proses perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan. Optimalisasi penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! tidak dapat dipahami hanya sebagai persoalan teknis pengelolaan laporan, tetapi harus dilihat sebagai bagian integral dari upaya peningkatan kinerja pemerintah daerah, penguatan akuntabilitas publik, serta pembangunan tata kelola pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2.5 Tinjauan tentang SP4N-LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) merupakan platform digital yang dibentuk oleh pemerintah untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Sistem ini dirancang untuk mewujudkan kebijakan *no wrong door policy*, yaitu kebijakan yang menjamin setiap pengaduan masyarakat, dari manapun dan mengenai apapun, akan diterima dan diteruskan kepada instansi

yang berwenang menanganinya. Melalui beberapa kanal pengaduan yaitu *website*, SMS, Twitter serta aplikasi *mobile* (Android dan iOS).

Gambar 2. Beranda platform SP4N-LAPOR!

Sumber: Platform SP4N-LAPOR! (2025)

SP4N-LAPOR! memiliki tiga tujuan utama yang saling terkait yaitu:

1. Sistem ini memungkinkan penyelenggara layanan publik mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi.
2. SP4N-LAPOR! menyediakan akses yang luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam penyampaian pengaduan terkait layanan publik.
3. Sistem ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme evaluasi dan umpan balik yang disampaikan masyarakat.

Saat ini, SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di seluruh Indonesia, menunjukkan tingkat integrasi yang kuat dalam birokrasi nasional (KemenPANRB, 2023). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas

Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Di Kabupaten Lampung Timur, SP4N-LAPOR! diimplementasikan sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat tata kelola berbasis digital. Penerapan sistem ini menunjukkan upaya nyata pemerintah daerah dalam mentransformasi pelayanan publik menuju model yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Melalui SP4N-LAPOR!, pemerintah daerah dapat menindaklanjuti keluhan masyarakat secara lebih cepat, memantau kinerja organisasi perangkat daerah (OPD), dan memastikan setiap laporan ditangani sesuai ketentuan yang berlaku. Langkah ini mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai aplikasi digital, SP4N-LAPOR! dapat diakses melalui komputer, *smartphone*, maupun situs *web* resmi. Masyarakat dapat mengirimkan laporan, memantau status penanganan, menerima notifikasi tindak lanjut, serta mengakses informasi publik yang relevan secara *real-time*. Sistem pelacakan ini memungkinkan pelapor mengetahui perkembangan laporan mereka secara langsung tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Keberadaan fitur-fitur tersebut memperkuat prinsip *open government*, yang menekankan keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik (Rakhmawati & Kusumasari, 2022).

Dalam konteks pengawasan pemerintahan daerah, SP4N-LAPOR! membantu pimpinan daerah memantau responsivitas OPD. Data laporan yang terintegrasi memungkinkan kepala daerah menilai kecepatan penyelesaian pengaduan, mengidentifikasi unit kerja yang perlu meningkatkan kinerjanya, serta mengambil keputusan berbasis data yang lebih tepat sasaran. Proses distribusi laporan secara otomatis mempercepat birokrasi karena setiap pengaduan diteruskan langsung ke instansi berwenang sesuai substansi permasalahan yang diajukan masyarakat (Fitriani, 2021). Dengan demikian, SP4N-LAPOR!

tidak hanya berfungsi sebagai kanal pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi kinerja birokrasi.

Dalam era revolusi industri 5.0, penerapan SP4N-LAPOR! menunjukkan kesiapan pemerintah daerah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur sipil negara tidak hanya dituntut menjalankan tugas administratif, tetapi juga mampu berinovasi dan memberikan layanan yang cepat, akurat, serta berbasis data. Transformasi digital melalui SP4N-LAPOR! mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari model birokratis tradisional menuju model yang lebih kolaboratif, responsif, dan berbasis informasi *real-time*. Hal ini menjadi indikator kemajuan pemerintah daerah dalam menyesuaikan pelayanan publik dengan tuntutan masyarakat modern.

Kerangka regulasi nasional memberikan dasar hukum yang kuat bagi penyelenggaraan pengaduan publik. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mewajibkan setiap penyelenggara layanan memiliki mekanisme pengelolaan pengaduan dan batas waktu penyelesaian maksimal 60 hari kerja. Regulasi ini menekankan bahwa laporan masyarakat harus ditindaklanjuti secara sistematis, bukan hanya dicatat.

Keputusan Menteri PANRB Nomor 680 Tahun 2020 menetapkan SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum wajib nasional bagi seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Dengan demikian, birokrasi daerah tidak dapat mengabaikan laporan masyarakat, melainkan wajib menindaklanjutinya sesuai aturan. Kebijakan ini memastikan bahwa mekanisme pengaduan publik memiliki standar nasional yang mengikat.

SP4N-LAPOR! hadir sebagai inovasi digital untuk mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan penyelesaian pengaduan publik. Sistem ini berbasis aplikasi daring yang dapat diakses melalui *website*, komputer, maupun *smartphone*.

Fitur utama SP4N-LAPOR! antara lain:

1. Distribusi Otomatis, laporan masyarakat langsung diteruskan ke instansi berwenang sesuai substansi permasalahan.
2. Pelacakan Status (*Tracking ID*), masyarakat dapat memantau posisi laporannya secara *real-time*.
3. Anonimitas, masyarakat dapat memilih identitasnya dirahasiakan untuk menghindari intimidasi.
4. Batas Waktu Penyelesaian, laporan harus selesai maksimal 60 hari sesuai Perpres 76/2013.
5. Notifikasi & Transparansi Publik: pelapor mendapat informasi perkembangan laporan, sementara publik dapat melihat statistik penyelesaian laporan oleh instansi.

Dari perspektif teori sistem informasi, SP4N-LAPOR! dapat dikaji sebagai sistem informasi berbasis digital yang memiliki tiga komponen utama: input, proses, dan output. Input berupa laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai kanal (*website, smartphone*, maupun layanan call center). Proses mencakup distribusi otomatis laporan ke instansi terkait, pemantauan status penanganan, dan koordinasi antarunit dalam menyelesaikan pengaduan. Output berupa penyelesaian pengaduan, notifikasi tindak lanjut kepada pelapor, dan informasi publik yang dapat diakses secara transparan (O'Brien & Marakas, 2011).

Menurut Model DeLone and McLean (2003) kerangka teori yang menekankan enam dimensi utama yang saling terkait untuk menilai keberhasilan sistem informasi secara komprehensif, yaitu:

1. Kualitas sistem, menilai aspek teknis sistem, seperti keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan.
2. Kualitas informasi, mengukur akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketersediaan informasi yang dihasilkan sistem,
3. Kualitas layanan, menekankan dukungan teknis, pelatihan, dan bantuan bagi pengguna.

4. Penggunaan sistem, menunjukkan sejauh mana pengguna memanfaatkan sistem secara konsisten.
5. Kepuasan pengguna, mengukur persepsi subjektif pengguna terhadap kemudahan, efektivitas, dan transparansi sistem.
6. Manfaat bersih, menilai dampak nyata sistem terhadap organisasi, individu, maupun masyarakat secara keseluruhan.

Dalam konteks SP4N-LAPOR!, model ini relevan untuk menilai efektivitas platform digital dalam mendukung optimalisasi penyelesaian pengaduan publik. Misalnya, dimensi kualitas sistem dan informasi terkait dengan keandalan fitur *tracking* dan distribusi otomatis laporan, kualitas layanan berhubungan dengan dukungan teknis bagi aparatur, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dapat dieksplorasi melalui wawancara dan observasi praktik penggunaan, sedangkan manfaat bersih menilai kontribusi sistem terhadap percepatan penyelesaian pengaduan dan peningkatan kinerja OPD.

2.6 Kerangka Berpikir

Penelitian ini berangkat dari fenomena di Kabupaten Lampung Timur terkait penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR!. Berdasarkan data sistem, masih terdapat sejumlah laporan masyarakat yang belum terselesaikan secara optimal, meskipun sarana digital telah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan platform digital saja belum menjamin efektivitas penyelesaian pengaduan, sebab keberhasilan sistem sangat bergantung pada penerapan prinsip tata kelola pengaduan yang baik, kapasitas sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik.

Untuk menjelaskan fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan prinsip tata kelola penanganan pengaduan masyarakat yang dikemukakan oleh Gorton (2005). Prinsip ini terdiri dari tujuh aspek penting, yaitu *quality improvement*, *open disclosure*, *commitment*, *accessibility*, *responsiveness*, *transparency and accountability*, serta *privacy and confidentiality*. Setiap prinsip memberikan panduan konseptual dalam memahami bagaimana pengelolaan pengaduan

publik dapat berjalan efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan mampu memperkuat proses penyelesaian pengaduan publik agar lebih sistematis, terbuka, dan berkeadilan.

Secara konseptual, prinsip Gorton menekankan bahwa pengaduan publik bukan sekadar alat koreksi, melainkan instrumen peningkatan mutu pelayanan. Prinsip *quality improvement* dan *open disclosure* mendorong lembaga publik untuk menjadikan setiap pengaduan sebagai sumber pembelajaran organisasi dan mengedepankan keterbukaan informasi. Sementara *commitment* dan *accessibility* menuntut komitmen pimpinan serta kemudahan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Prinsip *responsiveness* menegaskan pentingnya sikap tanggap dan keseriusan aparatur dalam menindaklanjuti laporan, sedangkan *transparency and accountability* serta *privacy and confidentiality* memastikan proses pengaduan berjalan terbuka namun tetap menjaga kerahasiaan data pelapor.

Kerangka berpikir penelitian ini mengaitkan penerapan tujuh prinsip Gorton (2005) dengan penyelesaian pengaduan publik melalui sistem SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Dalam konteks ini, optimalisasi tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang terselesaikan, tetapi juga dari bagaimana setiap prinsip tata kelola diterapkan dalam praktik birokrasi daerah. Kemudian menghubungkan permasalahan, kenyataan, dan kondisi ideal dengan faktor-faktor yang memengaruhi penyelesaian pengaduan. Berdasarkan judul dan rumusan masalah, adapun yang menjadi kerangka pikir penelitian ini adalah :



Gambar 3. Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi dan optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui sistem SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Menurut Moleong (2019), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami realitas sosial secara mendalam dari sudut pandang para pelaku yang terlibat. Metode ini menekankan pengumpulan data berbasis kualitas, menggunakan teknik wawancara mendalam, studi dokumentasi serta observasi. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perspektif dan pengalaman personal para informan terkait efektivitas penyelesaian pengaduan. dokumentasi, berupa arsip pengaduan, dan laporan resmi membantu memperkuat kredibilitas data serta memverifikasi informasi dari wawancara.

Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menyajikan data faktual, tetapi juga menginterpretasikan pola, hambatan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan, sehingga dapat memberikan pemahaman mengenai implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini sekaligus dapat mengidentifikasi praktik terbaik, kendala teknis maupun sosial, serta potensi optimalisasi sistem, yang relevan untuk pengembangan tata kelola pelayanan publik berbasis digital.

3.2 Fokus penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penetapan fokus penelitian merupakan tahap penting untuk memperjelas arah kajian serta membatasi ruang lingkup analisis agar tidak melebar. Fokus penelitian berfungsi sebagai pedoman utama dalam keseluruhan proses penelitian, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan (Moleong, 2019). Dengan adanya fokus yang jelas, penelitian ini diarahkan untuk menggali secara mendalam fenomena yang diteliti tanpa kehilangan ketajaman analisis.

Fokus penelitian ini adalah optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Fokus ini dipilih karena secara empiris masih ditemukan berbagai permasalahan dalam praktik penyelesaian pengaduan, serta adanya laporan masyarakat yang belum ditangani secara tuntas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal penerapan SP4N-LAPOR! sebagai instrumen tata kelola pengaduan publik dengan realitas implementasinya di tingkat daerah.

Penelitian ini menggunakan prinsip tata kelola penanganan pengaduan menurut Gorton (2005) sebagai dasar analisis. Berdasarkan kerangka tersebut, fokus penelitian ini dijabarkan ke dalam beberapa aspek yang menjadi indikator utama optimalisasi penyelesaian pengaduan publik, yaitu:

1 Peningkatan Kualitas Layanan (*Quality Improvement*)

Fokus pada bagaimana pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik, termasuk perubahan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, dan inovasi layanan.

2 Keterbukaan Informasi (*Open Disclosure*)

Fokus pada tingkat transparansi pemerintah daerah dalam proses penyelesaian pengaduan, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil kepada masyarakat.

3 Komitmen (*Commitment*)

Fokus pada keseriusan pimpinan daerah dan organisasi perangkat daerah dalam mendukung implementasi SP4N-LAPOR!, yang tercermin melalui

kebijakan internal, dukungan sumber daya, serta kepemimpinan yang responsif terhadap pengaduan masyarakat.

4 Aksesibilitas (*Accessibility*)

Fokus pada kemudahan akses masyarakat terhadap sistem SP4N-LAPOR! serta hambatan teknis dan sosial yang memengaruhi tingkat partisipasi warga dalam menyampaikan pengaduan.

5 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Fokus pada kecepatan respons, ketepatan tindak lanjut, dan kualitas penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh instansi terkait sebagai indikator utama efektivitas sistem pengaduan.

6 Transparansi dan Akuntabilitas (*Transparency and Accountability*)

Fokus pada mekanisme pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam menangani pengaduan, termasuk sistem pelaporan kinerja, evaluasi OPD, serta keterbukaan informasi kepada publik.

7 Perlindungan Privasi Pelapor (*Privacy and Confidentiality*)

Fokus pada upaya pemerintah daerah dalam menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan keamanan data pengaduan sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem.

Fokus penelitian ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi penyelesaian pengaduan publik, yang meliputi:

- 1 Faktor penghambat, seperti keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya koordinasi antarinstansi, budaya birokrasi yang kurang adaptif, dan rendahnya literasi digital masyarakat
- 2 Faktor penunjang, seperti dukungan regulasi nasional, komitmen pimpinan daerah, keberadaan sistem digital terintegrasi, dan meningkatnya partisipasi publik.

Dengan penetapan fokus penelitian optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Fokus ini sekaligus menegaskan bahwa penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga evaluatif terhadap kinerja pemerintah daerah dalam mengelola pengaduan publik berbasis digital.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan kombinasi data primer dan data sekunder. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan menyeluruh mengenai optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui interaksi peneliti dengan informan. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari responden atau subjek penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi proses pengelolaan pengaduan, mencakup tahap pelaporan, disposisi laporan, hingga tindak lanjut. Teknik ini digunakan untuk menggali perspektif baik dari pelaksana maupun pengguna layanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari lapangan, melainkan melalui dokumentasi, laporan, maupun publikasi yang telah tersedia. Menurut Moleong (2019), data sekunder berfungsi untuk memberikan konteks, memperkuat interpretasi data primer, serta menunjukkan relevansi fenomena lokal dalam kerangka sistem nasional SP4N-LAPOR!.

Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi: Dokumen resmi kebijakan dan regulasi, Laporan dan statistik internal, Publikasi daring dari situs resmi, seperti *lapor.go.id* sebagai *platform* nasional SP4N-LAPOR! Serta Portal PPID Kabupaten Lampung Timur.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Lampung Timur, dengan fokus utama pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai pengelola sistem SP4N-LAPOR! di tingkat daerah, serta melibatkan dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait yang memiliki kewenangan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa meskipun SP4N-LAPOR! telah diterapkan sebagai sistem pengaduan publik berbasis digital, masih ditemukan sejumlah pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan secara optimal. Kondisi ini menjadikan Kabupaten Lampung Timur sebagai konteks yang relevan untuk mengkaji secara mendalam dinamika implementasi serta upaya optimalisasi penyelesaian pengaduan publik.

Secara kelembagaan, Diskominfo dipilih karena instansi ini memiliki peran strategis dalam pengelolaan, koordinasi, dan pemantauan pelaksanaan SP4N-LAPOR! di tingkat daerah. Peran tersebut juga ditegaskan dalam Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 08 Tahun 2022 tentang Road Map Reformasi Birokrasi, yang menempatkan penguatan sistem pengaduan publik sebagai bagian dari agenda peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, Diskominfo tidak hanya berfungsi sebagai pengelola teknis sistem, tetapi juga sebagai aktor kunci dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat krusial karena kualitas temuan penelitian sangat ditentukan oleh ketepatan dan kedalaman data yang dihimpun di lapangan. Pengumpulan data adalah langkah utama dalam penelitian, sebab data yang diperoleh menjadi dasar bagi analisis dan kesimpulan yang dihasilkan. Peneliti menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang perlu diteliti, atau ketika peneliti ingin mengetahui informasi dari narasumber secara lebih mendalam agar tidak ada data penting yang terlewat. Dalam penelitian ini, wawancara mendalam dilakukan kepada pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan dan penyelesaian pengaduan melalui sistem SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur.

Tabel 5. Informan Penelitian

No.	Informan	Jabatan	Informasi yang didapat
1.	Mansur Syah, S.Sos., M.IP.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Timur	Informasi tentang Kebijakan teknis dan penyelesaian pengaduan, termasuk mekanisme koordinasi lintas OPD dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.
2.	Fajar Rahmat Agustian, A.md.	Pengelola data dan informasi PIP /Admin SP4N-LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Timur	Informasi tentang data pelapor, mekanisme teknis pengelolaan laporan, dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan
3.	Endah Renaningtiasih, S,IP.,M.IP.	Kepala Bidang Pengelola Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Timur	Informasi tentang Infrastruktur digital dan keterbukaan informasi.
5.	Masngudi,ST.,M T	Kasi perencanaan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lampung Timur	Informasi tentang proses tindak lanjut laporan sesuai tupoksi, hambatan birokrasi, serta pola koordinasi.
6.	Dian Trisnowati H,S. Sos	Kasi inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur	Informasi tentang proses tindak lanjut laporan sesuai tupoksi, hambatan birokrasi, serta pola koordinasi.

No.	Informan	Jabatan	Informasi yang didapat
7.	1. M1 2. M2 3. M3 4. M4 5. M5 6. M6 7. M7 8. M8 9. M9 10. M10	Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR! (masyarakat Kabupaten Lampung Timur)	Informasi tentang Pengalaman penggunaan SP4N-LAPOR!, kemudahan akses, persepsi, dan kepuasan terhadap penyelesaian pengaduan

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan dari suatu fenomena yang telah terjadi dan berfungsi sebagai pelengkap data hasil observasi maupun wawancara, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. (Fiantika, F., *et.al* 2022) menjelaskan bahwa dokumentasi dapat berupa autobiografi, surat, buku, dokumen pemerintah maupun swasta, foto, serta arsip lain yang relevan. Dalam penelitian ini, dokumentasi difokuskan pada pengumpulan data tertulis seperti peraturan pemerintah, arsip laporan, serta dokumen resmi terkait penyelesaian pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Kominfo Kabupaten Lampung Timur, sehingga dapat memberikan bukti konkret atas proses pelayanan yang berlangsung.

Tabel 6. Dokumentasi

No.	Nama Dokumen	Subtansi
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Menetapkan kewajiban penyelenggara layanan menyediakan sarana pengaduan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat
2.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	Memberikan hak masyarakat untuk mengetahui status pengaduan, menegaskan transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan.
3.	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Menetapkan mekanisme pengaduan nasional, alur penyampaian laporan, verifikasi, tindak lanjut, dan pelaporan hasil penyelesaian kepada masyarakat.
4.	Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N-LAPOR!	Menyediakan panduan teknis penyelesaian pengaduan: proses pencatatan, penugasan, pemantauan status, dan penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor.

No.	Nama Dokumen	Subtansi
5.	Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun 2021	Menyediakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan pemerintah Provinsi Lampung
6.	Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 08 tahun 2022 tentang <i>Road Map</i> reformasi birokrasi pemerintah Kabupaten Lampung Timur	Menyediakan panduan teknis penyelesaian pengaduan: proses pencatatan, penugasan, pemantauan status, dan penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor.
7.	Surat Keputusan Sekertaris Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 741/14-SK/2024 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Dokumen ini menetapkan pembentukan tim koordinasi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan publik.
8.	Laporan statistik data rekapitulasi Lapor.go.id (<i>Platform</i> Nasional SP4N-LAPOR!)	Menyajikan data pengaduan publik

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

3. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara non-partisipan dengan mengamati secara langsung proses pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Dinas Kominfo Kabupaten Lampung Timur. Observasi difokuskan pada mekanisme penerimaan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dan monitoring laporan. Data hasil observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang memuat deskripsi aktivitas dan refleksi analitis. Untuk menjaga keabsahan data, hasil observasi ditriangulasikan dengan data wawancara dan dokumentasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses sistematis untuk menelusuri, mengorganisasikan, dan menyusun data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, atau bahan pendukung lainnya. Proses ini bertujuan agar informasi yang terkandung dalam data dapat lebih mudah dipahami, pola-pola penting dapat diidentifikasi, dan hasil temuan penelitian dapat disampaikan secara efektif kepada orang lain.

Penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

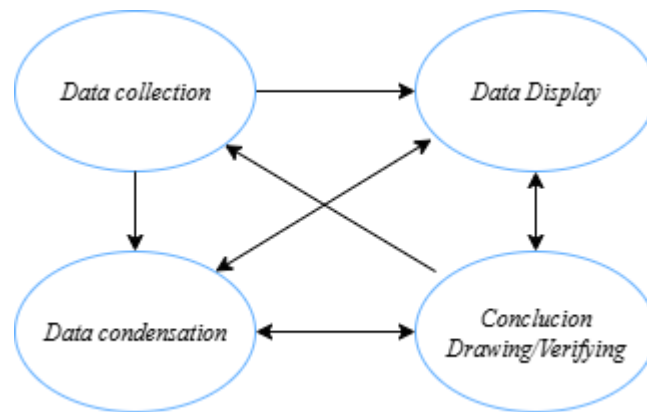
Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data agar informasi yang diperoleh lebih fokus dan relevan dengan tujuan penelitian. Data yang digunakan berasal dari wawancara mendalam, dokumen resmi pengelolaan SP4N-LAPOR!, dan observasi laporan statistik pengaduan. Tahap ini menyoroti aspek penting terkait mekanisme penyelesaian pengaduan, hambatan yang muncul, serta tindak lanjut yang diterapkan. Melalui kondensasi data, peneliti dapat memusatkan analisis pada informasi yang paling bermakna sehingga hasil penelitian menjadi lebih terarah dan sistematis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan untuk mengorganisasi dan menampilkan informasi agar mudah dipahami serta mendukung penarikan kesimpulan. Data disusun secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, dan visualisasi yang relevan. Tahap ini menggambarkan alur penyelesaian pengaduan, koordinasi antarunit, serta hambatan dan tindak lanjut yang dilakukan. Melalui penyajian ini, peneliti dapat menilai optimal dan konsistensi pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti mengekstrak inti sari dari data yang telah dikumpulkan. Analisis difokuskan pada penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Kesimpulan awal kemudian divalidasi melalui hasil wawancara, dokumen resmi observasi, dan laporan statistik untuk memastikan keakuratan serta konsistensi temuan. Hasil akhir memberikan pemahaman komprehensif mengenai praktik pengelolaan pengaduan, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik digital.



Gambar 4. Model Analisis data Miles & Huberman

Sumber : Adaptasi dari Miles, Huberman, & Saldana (2014)

3.7 Teknik Keabsahan data

Teknik uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk menentukan apakah data yang diperoleh sah dan dapat dipercaya. Untuk itu, diperlukan prosedur pemeriksaan yang mempertimbangkan beberapa kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat kriteria keabsahan data menurut Lincoln dan Guba (1985) yaitu:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas berfungsi untuk memastikan kepercayaan terhadap temuan sekaligus menunjukkan derajat keabsahan data melalui pembuktian kenyataan ganda (Lincoln & Guba, 1985). Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan yang relevan dengan pengelolaan SP4N-LAPOR!. Dalam hal ini, peneliti memperoleh data dari aparat pemerintah daerah, seperti admin SP4N-LAPOR!, pejabat pengelola pengaduan di OPD terkait, serta masyarakat sebagai pelapor. Perbandingan data antar-sumber ini bertujuan untuk menguji konsistensi informasi mengenai prosedur penanganan pengaduan, kendala yang dihadapi, serta efektivitas penyelesaian laporan.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Uji transferabilitas mengukur sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan dalam konteks atau daerah lain dengan karakteristik yang serupa

(Lincoln & Guba, 1985). Peneliti menyajikan hasil penelitian mengenai optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur secara terperinci, baik dari segi prosedur, kendala, maupun strategi perbaikan. Penyajian yang sistematis ini memungkinkan pembaca atau peneliti lain untuk menilai kemungkinan penerapan hasil penelitian di kabupaten atau kota lain yang memiliki sistem pengelolaan pengaduan publik berbasis digital serupa. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya memiliki relevansi lokal, tetapi juga potensi menjadi acuan pada tingkat regional.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas menekankan pada konsistensi proses penelitian dengan cara menelusuri jejak penelitian (*audit trail*) mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan (Creswell, 2018). Untuk menjamin dependabilitas, peneliti mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara rinci, termasuk pedoman wawancara, transkrip hasil wawancara, serta dokumentasi dari laporan SP4N-LAPOR. Peneliti juga melakukan diskusi rutin dengan dosen pembimbing guna memastikan bahwa setiap tahapan penelitian konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis. Dengan cara ini, penelitian dapat ditelusuri ulang oleh peneliti lain sehingga menghasilkan temuan yang relatif konsisten.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji konfirmabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar bersumber dari data dan bukan dari subjektivitas peneliti (Lincoln & Guba, 1985). Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menjaga objektivitas dengan melakukan verifikasi antara data wawancara, dan dokumen rekap serta observasi pengaduan publik. Konsultasi intensif dengan dosen pembimbing juga dilakukan agar analisis tetap berada dalam koridor akademik yang sah, serta untuk meminimalkan potensi bias peneliti dalam menafsirkan data.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan pengaduan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kabupaten Lampung Timur, kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur dapat dikatakan belum sepenuhnya tercapai, meskipun telah menunjukkan kemajuan yang signifikan pada aspek tata kelola administratif dan kelembagaan. Sistem SP4N-LAPOR! telah mampu menyediakan mekanisme pencatatan laporan yang lebih tertib, proses validasi yang sistematis, serta pemantauan status pengaduan yang transparan dan dapat diakses oleh masyarakat. Analisis berdasarkan *Seven Guiding Principles of Complaint Management Garton (2005)* menunjukkan bahwa peningkatan kualitas proses, keterbukaan informasi, serta transparansi dan akuntabilitas telah memperkuat tata kelola administratif. Komitmen kelembagaan telah terbentuk secara formal, namun belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik operasional. Daya tanggap penyelesaian masih terkendala pada tahap akhir tindak lanjut, sementara akses sistem dan perlindungan identitas pelapor telah tersedia secara teknis tetapi belum dimanfaatkan secara merata akibat keterbatasan literasi digital dan tingkat kepercayaan masyarakat yang masih berkembang. Optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur belum sepenuhnya tercapai secara maksimal. Sistem telah menyediakan

mekanisme digital yang mendukung aksesibilitas, respons awal, dan keterbukaan status laporan. Namun, optimalisasi pada aspek transparansi substantif, konsistensi komitmen lintas OPD, serta kualitas tindak lanjut masih memerlukan penguatan agar penyelesaian pengaduan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan solusi nyata terhadap permasalahan masyarakat..

2. Penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur dipengaruhi oleh antara faktor penghambat dan faktor penunjang yang bersifat kelembagaan, teknis, dan sosial. Faktor penghambat utama berasal dari keterbatasan kapasitas aparatur dalam menangani pengaduan yang bersifat kompleks, budaya birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap pelayanan berbasis digital, serta koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum konsisten.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena ruang lingkupnya terfokus pada Kabupaten Lampung Timur, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasikan secara langsung ke daerah lain dengan karakteristik organisasi yang berbeda. Selain itu, keterbatasan jumlah informan dapat memengaruhi kedalaman perspektif yang diperoleh.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, Saran yang diberikan berorientasi pada penguatan operasional dan peningkatan kualitas penyelesaian pengaduan secara substantif. maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi upaya perbaikan penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur, sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah perlu mengintegrasikan penyelesaian pengaduan ke dalam sistem evaluasi kinerja OPD melalui pencantuman indikator responsivitas dan kualitas penyelesaian laporan dalam Perjanjian Kinerja dan SKP, pemanfaatan data SP4N-LAPOR sebagai bagian dari evaluasi SAKIP, penetapan Service Level Agreement lintas OPD yang terukur, serta pengembangan dashboard evaluasi berbasis pengaduan yang memiliki konsekuensi terhadap penilaian kinerja organisasi. Integrasi ini diharapkan mampu memperkuat konsistensi, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan daerah.

2. Perlu dilakukan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan penguatan koordinasi lintas OPD, khususnya dalam menangani pengaduan yang bersifat kompleks dan memerlukan tindakan lapangan. Penguatan ini penting agar sistem yang sudah baik secara administratif dapat berjalan lebih optimal secara substantif.
3. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas komunikasi tindak lanjut laporan dengan memberikan penjelasan yang lebih informatif kepada pelapor, sehingga transparansi administratif berkembang menjadi akuntabilitas yang benar-benar dirasakan masyarakat.
4. Sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan SP4N-LAPOR! perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan resmi

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24-35.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Antasya, V., Putri, N. S., Fathiyah, N. T., Padmarini, M. R., & Damayanti, S. (2025). GAP generasi dalam adaptasi teknologi di sektor publik: Kajian literatur terhadap tantangan dan strategi transformasi digital. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(5), 413-425.
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4N-Lapor ! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- Atbar, S., & Sos, S. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Aplikasi dalam Sektor Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Ayustikasari, L. A. (2022). *Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (Rco) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur*.
- Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). *Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintah Dalam Negeri).

- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang Ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 1–8.
- Birdayanthi, Yusriadi, I. (2025). *Journal Social Civilecial*. 1(3), 149–159.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Cahyadi, dkk. (2024) *Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya dan Optimalisasi Pemanfaatan Sistem Informasi Geografis di Era Transisi Digital*. UGM Pers
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Creating Public Value Through Smart Technologies and Strategies. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438–450. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-07-2019-0178>
- Depriyani, M. (2025). Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan dan partisipasi masyarakat: Studi kuantitatif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(I), 230-237.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Denhardt, JV, & Denhardt, RB (2015). *Pelayanan publik baru: Melayani, bukan mengarahkan* . Routledge
- Desiwantara, (2025) *Manajemen Pelayanan Publik Undang-Undang 25/2009 25/2009*. Penerbit Adab.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik* . UGM Pers.

- Ernawati & Dwiarto, R. (2023). 922575a8E5C2Bfe1D8984D3Ad8517F14C821. 8(1), 1–13.
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiya, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Fitriani, F. (2021). *Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Yang Dilakukan Di Dunia Maya (Studi Kasus Tahun 2018-2020 Di Polda Sulsel)* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Gorton, M. (2005). *Guide to Complaint Handling in Health Service Care*. 1–58.
- Ginting, T. I. T., & Guntoro, D. (2025). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bandung Sadayana pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung* (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).
- Heeks, R. (2002). Sistem informasi dan negara berkembang: Kegagalan, keberhasilan, dan improvisasi lokal. *Masyarakat informasi*, 18 (2), 101-112
- Hilas Stepanus, & Wahyu Subadi. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4N-Lapor) Di Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik. *Japb*, 7(2), 1156–1167. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1070>
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi pelayanan publik*. Star Digital Publishing.
- Jacobs, S., & Liebrecht, C. (2023). Responding to online complaints in webcare by

public organizations: the impact on continuance intention and reputation. *Journal of Communication Management*, 27(1), 1–20.
<https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2021-0132>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019).
 Data Pengaduan Nasional. Diakses dari: <https://www.menpan.go.id>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
 (2023). SP4N-LAPOR! sebagai Aplikasi Umum Nasional. Diakses dari:
<https://www.lapor.go.id>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
 Nomor 680 Tahun 2020 tentang Penetapan SP4N-LAPOR! sebagai
 Aplikasi Umum Nasional.

Khotimah, K., Dayar, M. B., Ilyasi, A., Chilmy, N. W., Hikmah, F. N., Sunarto, I.,
 & Mayasari, N. (2025). *Administrasi Publik Birokrasi Menuju Transformasi
 Digital*. Penerbit Widina.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Sage. *Newbury Park*.

Lovelock, CH dan Wright, LK. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Edisi Bahasa
 Indonesia. Jakarta: PT Indeks

Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan
 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada SP4N- LAPOR! Dinas
 Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi
 Negara Terapan (Inovant)*, 3, 445–458.

Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. (2021). Agile: A new way of governing.
 Public Administration Query date: 2025-02-07 09:14:06.
<https://doi.org/10.1111/puar.13202>

Maulan, P. A., & Fitriani, N. (2025). E-Government and public trust: examining the
 impact of digital transparency on citizen engagement in Southeast
 Asia. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 5(1), 242-252.

- Miles, Matthew B. dkk. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*, terj. Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI Press, 2014.
- Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Mongko, A. R., Pariangu, U. T., & Foeh, Y. (2025). Optimalisasi Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Informasi (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai). *Inomatec: Jurnal Inovasi dan Kajian Multidisipliner Kontemporer*, 1(02), 207-219.
- Mukhlizar, S. A., & Ikom, M. (2025). ETIKA MASYARAKAT DIGITAL. *Etika Masyarakat Digital*, 30.
- Mulgan, R. (2000). 'Akuntabilitas': sebuah konsep yang terus berkembang?. *Administrasi publik*, 78 (3), 555-573
- Nailufar, F. D., IP, S., & IP, M. (2023). *GOVERNANCE DI ERA DIGITAL* :
- Nanang, A. R., Susilawati, C., & Skitmore, M. (2022). Paper for Construction Innovation Towards a public sector asset optimization strategy: the case of Indonesia. In *Construction Innovation*.
- O'Brien, JA, & Marakas, GM (2011). Mengembangkan solusi bisnis/TI. *Sistem informasi manajemen*, 488-489, 74-89
- Oxborne, D., & Gaebler, T. (1995). Reinventing government. *Journal of Leisure Research*, 27(3), 302.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Tahunan Pengaduan Pelayanan Publik. Diakses dari: <https://www.ombudsman.go.id>
- Pakaya, M., Djaafar, L., & Alhamid, S. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Taluduyunu dan Taluduyunu Utara Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 1093–1103

- Pasaribu, M., & Widjaja, A. (2022). *Manajemen strategis di era kecerdasan buatan*. Kepustakaan Populer Gramedia.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pengaduan (*Whistleblowing System*).
- Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 08 Tahun 2022 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.
- Pemerintah Provinsi Lampung. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Platform SP4N-LAPOR!. (2025). Beranda Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional. Diakses dari: <https://www.lapor.go.id>
- Pramono, J. (2025). *Service Quality of National Public Service Management System in People ' s Online Aspiration and Complaint Services*. 117–134. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i17.19320>
- Rachim, A. (2025). *Pemasaran Kebijakan Publik: Membangun Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis Masyarakat*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.
- Rahim, R. K., & Frinaldi, A. (2024). Transformasi Budaya Di Sektor Publik Indonesia: Menuju Inovasi Dan Efisiensi. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan*

Akutansi (JUMEA), 1(2), 93-103.

- Rahmadi, M. H., & Rusmiati, E. T. (2025). Transformasi digital manajemen SDM di instansi pemerintah: adaptasi, tantangan, dan peluang. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 7(2), 113-121.
- Rahmawati, E. O., & Kusumasari, I. R. (2023). Pedampingan Pelayanan Pelanggan Pada Customer Service Pt Doa Anak Digital. *Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 137-140.
- Raifangga, M. C., Husnayain, N., Rahmatussalimah, R., Hasibuan, S. C., Masyropah, S., Sarah, S., & Latifah, A. (2025). Peran Media dan Partisipasi Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pejabat Publik terhadap Praktik Korupsi di Indonesia. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 529–538.
<https://doi.org/10.54082/jupin.1231>
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024).
- Risky, N. A., & Handayani, N. (2023). Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria Di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Jakarta Raya. *Pentahelix*, 1(2), 125. <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.125-142>
- Rizalihadi, T., Satispi, E., & Mandega, Y. (2025). *Manajemen pelayanan publik teori,regulasi,inovasi,dan tantangan era society 5.0*.
- Rojabi, M. A. (2025). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. Afdan Rojabi Publisher.
- Sahbani, S., Syahran, S., Sugiati, T., & Karunia, E. (2025). Peran Sikap Dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi E-Commerce. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 5(2), 111-135.
- Sarjito, A. (2025). Leveraging virtual organizations for e-government effectiveness: A case study of Indonesia's SP4N-LAPOR! program. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 17(3), 25–58.
<https://doi.org/10.29379/jedem.v17i3.996>

- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa
- Shilfani, S., Judijanto, L., & Sepriano, S. (2025). *Public Relations: Membangun Citra Positif dan Meningkatkan Kepercayaan Publik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Setijaniningrum, E. (2022). *Complaint Handling Dalam Pelayanan publik*.
- Stevy Indah Pratama, Nazaki Nazaki, & Khairi Rahmi. (2025). Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2(3), 113–132.
- Setiawan, I. (2024). *Pengawasan pemerintahan dalam ulasan teolocri dan praktek*. CV. Rtujuh Media Printing.
- Siringoringo, H. (2005). *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sobirin, dan Setitit I, (2024) *Pelayanan Publik: Pendekatan Dan Strategi Di Pemerintahan Daerah*. Chakti Pustaka Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UNDP. (2021). Public Service Digital Complaint System in Indonesia. Diakses dari: <https://www.undp.org>
- UNDP. (2023). Public Complaint and Digital Governance in Indonesia. Diakses dari: <https://www.undp.org>
- Venkatesh et al. (2020) menjelaskan bahwa persepsi kualitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara kecepatan sistem dan hasil nyata yang diterima pengguna
- Wijayanto, H. (2024). Implementasi Inovasi Sistem Layanan Pengaduan Publik Berbasis Digital (Studi Layanan Aduan Ulas di Kota Surakarta). *The Indonesian Journal of Public Administration (IIPA)*, 10(1).

- Wahyuni, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak*.
[https://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/bitstream/handle/dx/1370/Manajemen Pelayanan Publik Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan Dan Anak.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/bitstream/handle/dx/1370/Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Optimalisasi%20Perlindungan%20Korban%20Kekerasan%20Perempuan%20Dan%20Anak.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Application Of Sp4n-Lapor To Improve The Quality Of Public Services And Information (Case Study In Indonesia). *Communications In Computer And Information Science*, 1835 Ccis, 297–305. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_38
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>