

**INOVASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
(SP4N-LAPOR) DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DI  
KOTA TEGAL PROVINSI JAWA TENGAH**

Agung Aulia Rachman

NPP. 30.0638

Asdaf Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: [30.0638@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.0638@praja.ipdn.ac.id)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Information technology has penetrated into organizations and has even reduced the workload of employees, so an organization that has implemented advanced equipment to support its employees' activities will provide beneficial outputs for the organization, especially in improving the effectiveness, efficiency, and optimization of public service delivery. The rapid development of information technology has also received a response from the Tegal City Government, where the community is now accustomed to and understands the use of various communication channels through social media, mobile phones, and websites. **Purpose:** The purpose of this study is to find out and describe community participation in the SP4N-LAPOR innovation in Tegal City. **Method:** This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. The research uses competency development theory according to Sedarmayanti (2013: 299), namely: technical competence, managerial competence, social competence and intellectual/strategic competence. **Result:** The results of the study show that the existence of the SP4NLAPOR application can improve public services, just as the community can easily carry out active interactions with their complaints that have not been followed up via the Tegal City WhatsApp. In addition, it can also provide efficiency and effectiveness through timeliness in managing public service complaints, with a total of 37 SP4N-LAPOR complaints that have been completely followed up, 27 complaints were followed up in less than 10 days while 10 complaints were followed up more than 10 days so they were not appropriate SOP, for this Tegal City Diskominfo should be able to overcome this. **Conclusion:** The use of the SP4NLAPOR Application as an aspiration service is the right decision, because it can make it easier for people to report complaints. Then the Tegal City Diskominfo should disseminate information to the public so that it can optimize the implementation of using the SP4N-LAPOR Application as a means of public service notification. In addition, SP4N-LAPOR Application organizers can benefit from public dissatisfaction with the complaint process that is not in accordance with the SOP, criticism is given as an effort to improve the SP4N-LAPOR Application according to community needs. As the results of the evaluation, namely out of 49 reports through the SP4N-LAPOR Application in 2022, 37 reports have been followed up, namely examination of the complainant, while 12 reports are still in the process of being reviewed.

**Keywords:** Information Technology, Public Services, Community Participation.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Teknologi informasi telah merambah ke dalam organisasi dan bahkan telah mengurangi beban pekerjaan pegawai sehingga suatu organisasi yang telah mengimplementasikan peralatan canggih yang mendukung aktivitas pegawainya akan memberikan output yang bermanfaat bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, optimalisasi pemberian pelayanan publik. Perkembangan Informasi yang sangat pesat juga mendapat respon oleh Pemerintah Kota Tegal, yang mana saat ini masyarakat telah terbiasa dan paham menggunakan berbagai saluran komunikasi melalui media sosial, telepon seluler dan website. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai partisipasi masyarakat pada inovasi SP4N-LAPOR di Kota Tegal. **Metode:** Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya Aplikasi SP4N-LAPOR dapat meningkatkan pelayanan publik, seperti halnya masyarakat dapat melakukan interaksi aktif secara mudah terhadap pengaduannya yang belum ditindaklanjuti melalui WhatsApp Kota Tegal. Selain itu juga dapat memberikan efisiensi dan efektivitas melalui ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan pelayanan publik, dengan jumlah 37 pengaduan SP4N-LAPOR yang telah selesai ditindaklanjuti, terdapat 27 pengaduan ditindaklanjuti kurang dari 10 hari sedangkan 10 pengaduan ditindaklanjuti lebih dari 10 hari sehingga belum sesuai SOP, untuk itu Diskominfo Kota Tegal hendaknya mampu mengatasi hal tersebut. **Kesimpulan:** Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat, sebab dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan pengaduan. Kemudian Diskominfo Kota Tegal hendaknya menyebarluaskan informasi kepada masyarakat agar bisa mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan pelayanan publik. Selain itu penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR dapat mengambil manfaat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pengaduan yang belum sesuai SOP, kritik diberikan sebagai upaya menyempurnakan Aplikasi SP4N-LAPOR sesuai kebutuhan masyarakat. Sebagaimana hasil evaluasi yaitu dari 49 laporan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2022, 37 laporan selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap pelapor, sedangkan 12 laporan masih proses penelahan.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di Indonesia, pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sudah gencar dilakukan, dengan memanfaatkan teknologi pemerintah terus berbenah dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satunya membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang belum baik, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Sejatinya SP4N-LAPOR dibentuk dengan tiga tujuan mendasar, yakni untuk mewujudkan penyelenggara pelayanan publik yang dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Penyelenggara pelayanan publik juga turut andil memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR sendiri telah dimanfaatkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah, tercatat telah dilakukan evaluasi terhadap SP4N oleh unit kerja Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Indikator keaktifan tersebut dinilai dari admin pengelola yang login minimum pada satu bulan terakhir. Hingga tanggal 24 Agustus 2020, laporan di wilayah Jawa Tengah mencapai 4.021 laporan. “Sebanyak 2.752 atau 68 persen sudah ditindaklanjuti.

Dari laporan yang telah ditindaklanjuti dalam MENPANRB 2.617 laporan (65 persen) berstatus selesai, dan 135 laporan (3 persen) sedang dalam proses,” jelas Asisten Deputi bidang Perumusan Kebijakan Pelayanan Publik Muhammad Imanuddin dalam Review Tindak Lanjut SP4N-LAPOR! tahun 2020 Provinsi Jawa Tengah. Sementara itu, Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah Riena Retnaningrum memaparkan beberapa kendala yang dialami dalam mengelola pengaduan (MENPANRB, 2020). Kendala pertama adalah person in charge (PIC) tidak aktif, atau ada pergantian PIC tanpa konfirmasi ke admin pengelola.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Tegal melakukan berbagai langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada. Sejalan dengan yang telah dijelaskan di awal bahwa yang menjadi salah satu cerminan pelayanan prima yaitu partisipatif, yang maksudnya yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Salah satu upaya Pemerintah Kota Tegal dengan melibatkan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas adalah dengan memberikan kebebasan akses masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan.

Perkembangan Informasi yang sangat pesat juga mendapat respon oleh Pemerintah Kota Tegal, yang mana saat ini masyarakat telah terbiasa dan paham menggunakan berbagai saluran komunikasi melalui media sosial, telepon seluler dan website. Dengan perkembangan budaya masyarakat terkait teknologi informasi dan komunikasi tersebut, maka Pemerintah Kota Tegal memanfaatkannya untuk berhubungan berkomunikasi dengan masyarakat sebagai sarana menyerap aspirasi, pendapat, masukan, kritik dan saran masyarakat dalam rangka pengembangan serta pengawasan pelaksanaan pemerintahan. (Chilya, 2021)

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Di Kota Tegal sendiri, dapat dikatakan jumlah pelapor melalui kanal SP4N Lapor mengalami dinamika di tiap tahunnya. Berdasarkan data yang tercatat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, terhitung pada tahun 2019 laporan yang diterima berjumlah 46 laporan dengan 32 jumlah laporan telah berhasil mendapatkan tindak lanjut dan 14 yang masih dalam proses. Kemudian pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2020, tercatat 52 laporan yang masuk melalui kanal aplikasi SP4N Lapor dengan 48 laporan mendapatkan tindak lanjut dan 4 masih dalam proses. Kemudian, pada tahun 2021, SP4N Lapor mendapatkan sejumlah 39 laporan masuk 33 laporan mendapatkan tindak lanjut serta 6 laporan yang masih dalam proses.

Penerapan Inovasi SP4N-LAPOR menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tegal telah benar-benar mengimplementasikan keterbukaan informasi publik dalam pelaksanaan pemerintahannya didukung dengan semakin meningkatnya antusias masyarakat untuk berpartisipasi, yang merupakan langkah awal menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government). Masyarakat yang turut berpartisipasi dengan menyumbangkan aduan, gagasan, kritik dan saran dalam SP4N-LAPOR tentunya dapat mempermudah pemerintah untuk menerima pengaduan yang efektif oleh masyarakat agar permasalahan dari masyarakat terhadap layanan publik bisa ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.

Selain itu, masyarakat diharapkan berinteraksi secara langsung kepada pemerintah sehingga alur komunikasi dalam proses pengaduan tidak terlalu kompleks. SP4N-LAPOR juga merupakan manifestasi dari transparansi pelayanan publik yang dilakukan melalui pengaduan

masyarakat. Tak hanya itu, fungsi lain dari SP4N-LAPOR ialah dapat mencegah timbulnya potensi konflik serta membantu terciptanya rasa aman bagi masyarakat.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian Muhamad Fadly Robby berjudul *Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan)*, Penelitian ini mendeskripsikan tentang partisipasi sosial masyarakat di Kelurahan Ragunan dalam penggunaan Aplikasi Qlue. Dalam penelitian ini keberadaan Qlue dapat sebagai wadah komunikasi masyarakat kepada pemerintah dalam memonitoring kegiatan pelayanan publik. Sebagaimana dalam penelitian ini bahwa partisipasi masyarakat masih kurang. Penelitian Rheina Wulansari (2019) berjudul *Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung)* Penelitian ini mendeskripsikan tentang partisipasi warga Kota Bandung dalam penggunaan pelayanan publik melalui pemanfaatan laman LAPOR. Hasil penelitian yaitu dengan adanya layanan LAPOR dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, sebab mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keinginan serta dapat diakses oleh semua kalangan. Faktor penghambat peningkatan partisipasi masyarakat yaitu kurangnya koordinasi terhadap dinas terkait yang telah dilaporkan oleh warga. Sedangkan upaya Diskominfo Kota Bandung dalam meningkatkan partisipasi warga terhadap layanan LAPOR dengan cara melakukan bimbingan teknik, rapat koordinasi, dan sosialisasi berkesinambungan. (Rheina, 2019). Penelitian Witra Strategi berjudul *Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik* Penelitian ini mendeskripsikan tentang strategi penanganan pengaduan yang dilakukan Pemerintah Kota Bekasi melalui implementasi kebijakan penanganan pengaduan, dengan tujuan sebagai proses informasi terhadap perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Hasil penelitian bahwa strategi kesuksesan Pemerintah Kota Bekasi dalam menangani pengaduan yaitu mengatur strategi penanganan pengaduan yang disesuaikan dengan kondisi yang dibutuhkan. Sebagaimana dalam implementasi mewujudkan strateginya bahwa perlu adanya sebuah peraturan penanganan pengaduan, melakukan pemilahan model penanganan pengaduan sesuai dengan kebutuhan, dan fasilitas sarana aduan yang bisa digunakan. Dengan demikian implementasi penanganan pengaduan dapat berjalan efektif. (Witra, 2018).

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Pada penelitian ini berfokus secara langsung pada apa yang terjadi di lapangan terhadap partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Qlue tanpa melibatkan pengembang aplikasi, sedangkan dalam penelitian peneliti berfokus untuk melihat partisipasi masyarakat dalam Aplikasi SP4NLAPOR dan melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengembang Aplikasi

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui partisipasi masyarakat pada inovasi SP4N-LAPOR di Kota Tegal

## II. METODE

Notoatmojo (2012), mengatakan “penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif dan dilakukan terhadap sekumpulan obyek yang biasanya cukup banyak dalam jangka waktu tertentu dan bertujuan membuat penilaian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program di masa mendatang”.

“Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian terutama sebagai pengukuran dan pengumpulan data berupa angket, seperangkat soal tes, lembar observasi”, pernyataan tersebut merupakan pengertian instrumen penelitian menurut Sugiyono (2018: 102).

Menurut Nazir (2013: 166), mengatakan “pendekatan induktif merupakan cara berfikir untuk memberikan alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum”. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang harus diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. (Sugiyono, 2008) bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut (Sugiyono, 2008) “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto- foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua konsep yakni Partisipasi Masyarakat dalam Penerapan Inovasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N- LAPOR) di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah dan Peraturan Walikota Tegal No. 10 Tahun 2018 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tegal Pasal 3 BAB 2 tentang Asas, Tujuan, dan Ruang Lingkup. Adapun pembahasan dapat dilihat berikut:

### 3.1. Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR Dari Perspektif Legalistik

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif legalistik peneliti mengacu pada Peraturan Walikota Tegal No.10 Tahun 2018 berdasarkan Pasal 3 BAB 2 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tegal pada Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi mengenai Aplikasi dengan tujuan penerapan E-government yaitu peningkatan mutu pelayanan, meningkatkan kualitas pemerintahan, dan sebagai sarana pengelolaan sistem pemerintahan, yang diukur dari beberapa dimensi sebagai berikut:

#### 1. Peningkatan Mutu Pelayanan

masyarakat dapat melakukan interaksi aktif terhadap pengaduannya yang belum di tindaklanjuti melalui laman twitter dengan menyertakan tagar “LAPOR1708” dan tuliskan Kota Tegal dalam laporannya beserta media Pemerintah Kota Tegal lainnya. Jika terwujudnya interaksi aktif dalam Aplikasi SP4N-LAPOR maka kehadiran SP4N-LAPOR mamou meningkatkan layanan publik.

Selain itu penyelenggara aplikasi ini telah memberikan kemudahan akses dan informasi kepada masyarakat, seperti halnya masyarakat pelapor dapat secara mudah dapat mengakses informasi di Aplikasi SP4N-LAPOR mulai dari menunggu, proses, selesai.

Dengan itu penyelenggara aplikasi telah mewujudkan kedua indikator tersebut melalui penerapan fitur di Aplikasi SP4NLAPOR oleh karena itu diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

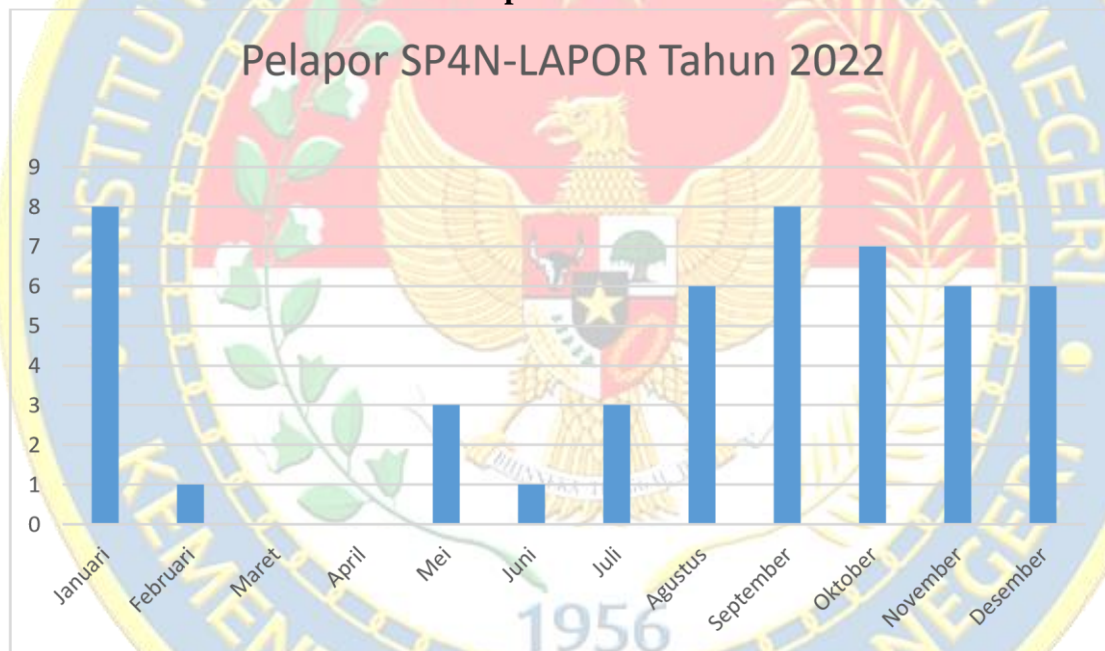
2. Meningkatkan Kualitas Pemerintahan

Sebagai wujud dari pemerintah Kota Tegal untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam memeberikan pelayanan yang berkualitas. Maka pemerintah Kota Tegal melakukan pembaharuan layanan dan perubahan pemerintahan berdasarkan Peraturan Walikota Tegal Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tegal. Pembaharuan dan perubahan layanan pemerintahan tersebut melalui penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi seperti halnya Aplikasi SP4N-LAPOR yang dapat menampung pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian terhadap aspek-aspek yang dibutuhkan dalam peningkatkan kualitas pemerintahan.

3. Sebagai Sarana Pengelolaan Sistem Pemerintahan

**Gambar 3.1**

**Partisipasi Masyarakat Dalam Melakukan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR**



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, 2023

Berdasarkan gambar 3.1 bahwa jumlah partisipasi masyarakat Tahun 2022 dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR yaitu 49 orang, dengan rincian laporan terendah 0 pengaduan pada bulan Maret dan April, sedangkan laporan tertinggi pada bulan Januari dan September yaitu dengan jumlah pengaduan 8 orang. Menurut peneliti bahwa partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR mengalami fase naik turun dan cenderung meningkat. Adapun yang meningkatkan partisipasi masyarakat yaitu terletak dalam penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR dalam mengelola pengaduannya secara baik. Dengan cara memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR.

Dengan demikian kehadiran Aplikasi SP4N-LAPOR juga telah membentika efisienis dn efektivitas dalam pemerintahan. Karena masyarkat telah mendapatkan haknya sebagai

pengguna layanan, yaitu penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR telah cukup responsif dalam menanggapi pengaduan sehingga dapat memberikan kepuasan atas layanan yang diterima. Kemudian ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan yang dilakukan masyarakat mayoritas telah ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun, masih ada layanan Aplikasi SP4N-LAPOR yang belum responsive dalam memproses pengaduan. Bahwa dari 37 pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti terdapat 73% atau 27 oebgaduan ditindaklanjuti kurang dari 10 hari, hal tersebut dapat direalisasikan dengan terus mengingatkan dinas terkait agar dapat segera menangani laporan yang diterima hingga selesai ditindaklanjuti.

### **3.2. Kompetensi Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR Dari Perspektif Teoritis**

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif teoritis peneliti mengacu pada teori Cohen dan Uphoff yang akan menganalisis partisipasi masyarakat berdasarkan 4 dimensi, yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. sebagai berikut:

1. Pengambilan keputusan

pemerintah Kota Tegal telah memberikan ruang kepada masyarakat Kota Tegal dalam mengambil keputusan untuk menentukan sebuah kebijakan yaitu penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan aspirasi di Kota Tegal, dengan melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR. Untuk itu keberadaan Aplikasi SP4N-LAPOR sudah selesai dengan tujuan Pemerintah Kota Tegal dalam meluncurkan Aplikasi SP4NLAPOR. Sebagaimana mayoritas yang dikatakan oleh informan dari masyarakat pelapor pengadu punli bahwa dengan adanya Aplikasi SP4NLAPOR dapat memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk melaporkan pengaduan.




2. Pelaksanaan

keterlibatan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai salah satu media pengaduan pelayanan publik memiliki antusias yang cukup tinggi, namun tidak luput dari kendala sebab masih terdapat masyarakat yang belum bisa memanfaatkan teknologi dan informasi sehingga dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi SP4NLAPOR. Dilihat dari hasil wawancara bahwa melalui postingan Pemerintah Kota Tegal mengenai Aplikasi SP4N-LAPOR dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat, seketika masyarakat memiliki kesadaran untuk menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR secara langsung dalam melaporkan masalah lubang pada jalan yang dialaminya.

Untuk itu sebagaimana yang dikatakan masyarakat pelapor bahwa dalam pelaksanaan pengaduan pelayanan publik masih terdapat kendala sebab masih terdapat masyarakat yang belum bisa memanfaatkan teknologi dan informas, selain itu juga terdapat kendala dalam memproses pengaduan. Hal tersebut disebabkan oleh bukti yang kurang sehingga dapat memperlambat proses pengaduan. Oleh itu sebagaimana yang dikatakan penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR, bahwa agar mempercepat proses pengaduan, masyarakat perlu memahami Aplikasi SP4N-LAPOR sehingga Diskominfo Kota Tegal terus berupaya menyebarluaskan informasi agar masyarakat bisa mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR.

3. Pengambilan manfaat

**Gambar 3. 2**  
**Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR**

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR!-SP4N	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, 2023

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR maka proses tindak lanjut pengaduan maksimal 10 hari kerja. Oleh karena itu jika proses penanganan pengaduan masyarakat di tindak lanjut sesuai Standar Operasional Prosedur maka akan memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pemerintah. Manfaat bagi masyarakat yaitu merasa mendapatkan tanggapan baik atas tindak lanjut pengaduannya sehingga dapat memberikan rasa puas dalam penyelenggaraan layanan Aplikasi SP4NLAPOR, dengan jal tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Sedangkan pemerintah mendapatkan manfaat jika pengaduan yang dilakukan masyarakat mengalami peningkatan, dengan itu pemerintah dapat memonitoring secara langsung melalui aspirasi yang disampaikan kepada pemerintah dan segera memperbaiki layanan publik yang disara masih kurang. Seperti halnya masih terdapat penyelenggara layanan Aplikasi SP4NLAPOR dalam mengelola pengaduan yang belum sesuai Standar Operasional

#### 4. Evaluasi

Evaluasi terhadap Aplikasi SP4N-LAPOR dalam mengelola pengaduan pelayanan publik yaitu masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pengelolaan pengaduan. Disebabkan karena pengaduan yang dilaporkan langsung diselesaikan seketika tanpa disertai bukti dari tindak lanjut pengaduan.

Sebagaimana perspektif teoriti melalui dimensi pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Peneliti dapat mendeskripsikan bahwa langkah yang dilakukan Diskominfo Kota Tegal dakam menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai salah satu layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat, karena keberadaan Aplikasi SP4NLAPOR dapat memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan. Kemudian dalam pelaksanaannya, Diskominfo Kota Tegal semestinya menyebarluaskan informasi kepada masyarakat dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai salah satu layanan pengaduan pelayanan publik.

Sebagai hasil evaluasi terhadap Aplikasi SP4N-LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat yaitu 49 laporan melalui Aplikasi SP4NLAPOR pada Tahun 2022, sebanyak 76% atau 37 laporan pengaduan telah selesai di tindaklanjuti yaitu

pemeriksaan terhadap terlapor, sedangkan 24% atau 12 laporan pengaduan masih dalam proses penalhan. Berdasarkan hal tersebut masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pengelolaan pengaduan. Disebabkan karena pengaduan yang dilaporkan langsung diselesaikan seketika tanpa disertai bukti dari tindaklanjut pengaduan

### **3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan perspektif legalistik bahwa dengan adanya Aplikasi SP4NLAPOR dapat meningkatkan pelayanan publik, seperti halnya masyarakat dapat melakukan interaksi aktif secara mudah terhadap pengaduannya yang belum di tindaklanjuti melalui WhatsApp Kota Tegal. Selain itu juga dapat memberikan efisiensi dan efektivitas melalui ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan pelayanan publik, dengan jumlah 37 pengaduan SP4N-LAPOR yang telah selesai ditindaklanjuti, terdapat 27 pengaduan di tindaklanjuti kurang dari 10 hari sedangkan 10 pengaduan di tindaklanjuti lebih dari 10 hari sehingga belum sesuai SOP, untuk itu Diskominfo Kota Tegal hendaknya mampu mengatasi hal tersebut. Berdasarkan perspektif teoritis bahwa penggunaan Aplikasi SP4NLAPOR sebagai layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat, sebab dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan pengaduan. Kemudian Diskominfo Kota Tegal hendaknya menyebarluaskan informasi kepada masyarakat agar bisa mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan pelayanan publik. Selain itu penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR dapat mengambil manfaat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pengaduan yang belum sesuai SOP, kritik diberikan sebagai upaya menyempurnakan Aplikasi SP4N-LAPOR sesuai kebutuhan masyarakat. Sebagaimana hasil evaluasi yaitu dari 49 laporan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2022, 37 laporan selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap pelapor, sedangkan 12 laporan masih proses penelahan. Terdapat beberapa faktor penghambat partisipasi dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR ini, antara lain masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR, kurangnya data yang dilaporkan, dan kurangnya akuntabilitas dalam memproses pengaduan. Sedangkan beberapa faktor pendukung antara lain masyarakat pelapor dapat komplain terhadap pengaduan yang belum ditindaklanjuti, kemudahan akses dan informasi, dan koordinasi yang baik dalam memproses pengaduan pelayanan publik di Aplikasi SP4N-LAPOR. Dalam mengatasi beberapa hambatan tersebut Diskominfo Kota Tegal berupaya mengatasi hal itu agar dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR, seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Aplikasi SP4N-LAPOR yang dapat dijadikan sebagai media pengaduan pelayanan publik, berusaha menjamin kerahasiaan identitas pelapor terhadap pelayanan pengaduan pelayanan publik agar masyarakat dapat terbuka dalam memberikan laporan, dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan pelayanan publik melalui penerapan standar operasional prosedur.

### **3.4. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Peneliti menemukan faktor penghambat partisipasi dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR ini, antara lain masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR, kurangnya data yang dilaporkan, dan kurangnya akuntabilitas dalam memproses pengaduan. Sedangkan beberapa faktor pendukung antara lain masyarakat pelapor dapat komplain terhadap pengaduan yang belum ditindaklanjuti, kemudahan akses dan informasi, dan koordinasi yang baik dalam memproses pengaduan pelayanan publik di Aplikasi SP4N-LAPOR.

## **IV. KESIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan bahwa Berdasarkan perspektif legalistik bahwa dengan adanya Aplikasi SP4NLAPOR dapat meningkatkan pelayanan publik, seperti halnya masyarakat dapat

melakukan interaksi aktif secara mudah terhadap pengaduannya yang belum di tindaklanjuti melalui WhatsApp Kota Tegal. Selain itu juga dapat memberikan efisiensi dan efektivitas melalui ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan pelayanan publik, dengan jumlah 37 pengaduan SP4N-LAPOR yang telah selesai ditindaklanjuti, terdapat 27 pengaduan di tindaklanjuti kurang dari 10 hari sedangkan 10 pengaduan di tindaklanjuti lebih dari 10 hari sehingga belum sesuai SOP, untuk itu Diskominfo Kota Tegal hendaknya mampu mengatasi hal tersebut. Berdasarkan perspektif teoritis bahwa penggunaan Aplikasi SP4NLAPOR sebagai layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat, sebab dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan pengaduan. Kemudian Diskominfo Kota Tegal hendaknya menyebarluaskan informasi kepada masyarakat agar bisa mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan pelayanan publik. Selain itu penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR dapat mengambil manfaat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap poses pengaduan yang belum sesuai SOP, kritik diberikan sebagai upaya menyempurnakan Aplikasi SP4N-LAPOR sesuai kebutuhan masyarakat. Sebagaimana hasil evaluasi yaitu dari 49 laporan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2022, 37 laporan selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap pelapor, sedangkan 12 laporan masih proses penelahan. Terdapat beberapa faktor penghambat partisipasi dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR ini, antara lain masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR, kurangnya data yang dilaporkan, dan kurangnya akuntabilitas dalam memproses pengaduan. Sedangkan beberapa faktor pendukung antara lain masyarakat pelapor dapat komplain terhadap pengaduan yang belum ditindaklanjuti, kemudahan akses dan informasi, dan koordinasi yang baik dalam memproses pengaduan pelayanan publik di Aplikasi SP4N-LAPOR. Dalam mengatasi beberapa hambatan tersebut Diskominfo Kota Tegal berupaya mengatasi hal itu agar dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR, seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Aplikasi SP4N-LAPOR yang dapat dijadikan sebagai media pengaduan pelayanan publik, berusaha menjamin kerahasiaan identitas pelapor terhadap pelayanan pengaduan pelayanan publik agar masyarakat dapat terbuka dalam memberikan laporan, dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan pelayanan publik melalui penerapan standar operasional prosedur. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan terhadap partisipasi dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung serta memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Dahyar, D. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit Leisyah.

Husein, U. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* (hal. 1–388).

Jalal, F., & Supriadi, D. (2001). *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Adicita Karya Nusa.

Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Rineka Cipta. Silalahi, U.

Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mardikanto, T. (2013). Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik. Alfabeta.

Ndraha, T. (1990). Pembangunan masyarakat / Mempersiapkan masyarakat tinggal landas (hal. 102). Rineka Cipta.

Poloma, & Margaret. (2007). Sosiologi Kontemporer. Raja Grafindo. Rajawali Pers.

Rasyid, R. (1998). Pemerintahan yang amanah. Bina Rena Pariwisata.

Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution.

Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Bungin, B.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Alfabeta.

Suharismi, A. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta 2020.

Yustina, I., Slamet, M., & Sudrajat, A. (2003). Membentuk Pola Perilaku Manusia Pembangunan. IPB Press.

