

ABSTRAK

Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bengkulu

Oleh: Akbar Nurfiqih
2263201041

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, pemerintah mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Namun, implementasi SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia pengelola, dan perbedaan kecepatan respons Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu menggunakan teori implementasi kebijakan (Subarsono, 2015) yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu telah berjalan cukup baik. Aspek komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi telah terlaksana sesuai mekanisme yang ditetapkan, sedangkan pada aspek sumber daya masih terdapat keterbatasan jumlah pengelola. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat belum optimal dan respons OPD terhadap laporan masih belum merata. Oleh karena itu, implementasi SP4N-LAPOR perlu ditingkatkan melalui penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi koordinasi dan responsivitas OPD agar kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu semakin efektif.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, SP4N-LAPOR, Pelayanan Publik, Subarsono, Kota Bengkulu

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE PEOPLE'S ONLINE ASPIRATIONS AND COMPLAINTS SERVICE APPLICATION (SP4N-LAPOR) POLICY IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BENGKULU CITY

By:

Akbar Nurfiqih

2263201041

Quality public services are one of the indicators of successful governance. To improve the quality of public complaint services, the government has developed the National Public Service Complaint Management System–People's Online Aspirations and Complaints Service (SP4N-LAPOR). However, the implementation of SP4N-LAPOR in Bengkulu City still faces several challenges, including suboptimal public outreach, limited human resources for managing the system, and differences in the response times of Regional Apparatus Organizations (OPDs) in following up on public complaints. This study aims to analyze the implementation of the SP4N-LAPOR application in improving the quality of public services in Bengkulu City using the policy implementation theory of Subarsono (2015), which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

This study employed a descriptive method with a qualitative approach. The data were obtained through interviews, observations, and documentation and were subsequently analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model.

The results showed that the implementation of SP4N-LAPOR in Bengkulu City has been relatively good. The aspects of communication, disposition, and bureaucratic structure have been implemented in accordance with the established mechanisms, while the resource aspect still faces limitations in the number of personnel managing the system. In addition, public outreach has not been optimal, and the responsiveness of OPDs to public complaints remains uneven. Therefore, the implementation of SP4N-LAPOR needs to be improved through strengthened public outreach, increased human resource capacity, and optimized coordination and responsiveness among OPDs to make public services in Bengkulu City more effective.

Keywords: Policy Implementation, SP4N-LAPOR, Public Services, Subarsono, Bengkulu City

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga kualitas layanan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Di berbagai daerah, termasuk Kota Bengkulu, tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, responsif, dan transparan semakin meningkat seiring berkembangnya teknologi digital. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pelayanan agar mampu menjawab kebutuhan publik secara efektif. Kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan, termasuk responsivitas aparatur dan kecepatan penanganan keluhan masyarakat (Karisma et al., 2023). Oleh karena itu, pengembangan sistem pengaduan berbasis teknologi dipandang sebagai solusi strategis yang relevan dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan pentingnya standar pelayanan, kepastian hukum, serta mekanisme pengaduan masyarakat sebagai sarana kontrol terhadap penyelenggara pelayanan. Pengaduan masyarakat dipandang sebagai bentuk partisipasi publik dalam mengawasi kinerja pemerintah. Melalui sistem pengaduan yang efektif, pemerintah dapat memperoleh masukan langsung dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Indonesia merespons perkembangan tersebut dengan menetapkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan

akuntabel. SPBE menjadi kerangka nasional dalam pemanfaatan teknologi informasi lingkungan pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Implementasi SPBE diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat koordinasi antarinstansi pemerintah. Dengan demikian, SPBE menjadi fondasi utama transformasi digital birokrasi.

Kota Bengkulu sebagai salah satu daerah yang terus mendorong reformasi birokrasi berupaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa masih terdapat persoalan pada aspek responsivitas, aksesibilitas, serta kejelasan prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (Novliza Eka Patrisia, 2021). Meskipun pemerintah daerah telah berkomitmen meningkatkan tata kelola pelayanan, temuan empiris menunjukkan bahwa implementasi pelayanan seringkali belum sejalan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik semakin menguat setelah pemerintah pusat menerapkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan integrasi layanan berbasis teknologi. SPBE menjadi landasan utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi digital dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan. Pada level daerah, termasuk Kota Bengkulu, implementasi SPBE diharapkan dapat mempercepat transformasi birokrasi menuju penyelenggaraan layanan publik yang modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengamanatkan agar setiap instansi pemerintah menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan terkoordinasi. Pengelolaan pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Dengan adanya regulasi ini, pemerintah diharapkan mampu menciptakan sistem pengaduan yang efektif dan berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). SP4N-LAPOR dirancang sebagai platform nasional yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan masyarakat ke dalam satu sistem terpadu. Aplikasi ini menerapkan prinsip *no wrong door policy*, yang menjamin setiap laporan masyarakat tetap diterima dan diteruskan kepada instansi yang berwenang. Kehadiran SP4N-LAPOR diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan responsivitas pelayanan publik

Implementasi SP4N-LAPOR menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Ribuan laporan masyarakat telah masuk dan ditindaklanjuti oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah. Meskipun demikian, tingkat keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR tidak merata di setiap daerah. Perbedaan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta komitmen pemerintah daerah memengaruhi efektivitas pengelolaan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR masih menghadapi berbagai tantangan di tingkat daerah. (Premaiswari et al., 2024)

Kota Bengkulu merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menerapkan SP4N-LAPOR sejak tahun 2017 melalui pengelolaan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominfo) Kota Bengkulu. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan terhadap layanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu juga dimaksudkan sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sebagai alat evaluasi bagi organisasi perangkat daerah (OPD) untuk memperbaiki kinerjanya (Hardika, 2022)

Implementasi aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu belum berjalan secara optimal. Terdapat beberapa kendala utama yang menghambat efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR menyebabkan tingkat partisipasi publik masih rendah. Banyak masyarakat

yang tidak mengetahui kanal pengaduan resmi tersebut, sehingga lebih memilih menyampaikan keluhan melalui media sosial atau langsung kepada pejabat pemerintah setempat (Hardika, 2022)

Keterbatasan infrastruktur jaringan dan sistem aplikasi juga menjadi hambatan serius. Aplikasi SP4N-LAPOR sering mengalami gangguan (*error* atau *maintenance*) terutama pada jam kerja tertentu, yang menyebabkan proses input dan verifikasi laporan terhambat. Hal ini menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap efektivitas aplikasi digital pemerintah. “Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR belum berjalan efektif karena masih dibutuhkan adaptasi teknologi, penyusunan kategori laporan yang jelas, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. (Yahya, 2022)

Efektivitas SP4N-LAPOR dalam mendorong keterbukaan informasi publik masih menghadapi tantangan, terutama karena kurangnya koordinasi antar lembaga pemerintah dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. “Dalam implementasinya masih terdapat kekurangan, seperti kurangnya koordinasi antar lembaga dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga muncul rendahnya kesadaran publik terhadap informasi pelayanan publik (Bilqis et al, 2023)

Tabel 1. 1
Data Klasifikasi Jenis Laporan Aplikasi SP4N-LAPOR Kota Bengkulu

Tahun	Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan		
		Pengaduan	Permintaan Informasi	Aspirasi
2022	27	14	9	4
2023	36	23	11	2
2024	22	20	2	-
2025	23	17	5	1
Jumlah	108	74	27	7

Sumber: Diskominfo Kota Bengkulu, 2026

Data ini menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu belum berhasil sepenuhnya mencapai tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masih terjadi kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas di lapangan. Padahal, efektivitas SP4N-LAPOR sangat bergantung pada komitmen pemerintah daerah, koordinasi antarinstansi, serta kemampuan teknologi dan partisipasi masyarakat. “Implementasi SP4N-LAPOR belum optimal akibat lemahnya koordinasi dan kapasitas teknis, serta rendahnya keterlibatan masyarakat dalam pelaporan. (Premaiswari et al., 2024)

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan SP4N-LAPOR sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan dengan realitas implementasinya di tingkat daerah. Secara normatif, SP4N-LAPOR dirancang sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun secara empiris, implementasinya di Kota Bengkulu masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan teknis. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu menjelaskan permasalahan implementasi kebijakan tersebut secara komprehensif.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi, serta menilai kontribusinya terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi teoritis dan praktis dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi aplikasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya mengenai implementasi kebijakan publik berbasis elektronik dalam konteks pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur tentang efektivitas SPBE dan e-government di tingkat pemerintah daerah, serta menjadi rujukan bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Bengkulu, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian, untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi SP4N-LAPOR melalui peningkatan kapasitas aparatur, koordinasi antar-OPD, dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan kanal pengaduan resmi.