

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

Nida Nabila^{1*}

¹The Faculty of Social and Political Sciences, University of Lampung, Lampung, Indonesia.

*Corresponding author : nidanabila908@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 22-02-2026

Revised : 03-04-2026

Accepted : 22-04-2026

Published : 25-06-2026

Keywords:

Public Complaint,
SP4N-LAPOR!,
Digital Governance,
Accountability,
Local Government.

ABSTRACT

The effectiveness of digital public complaint systems has become increasingly critical in strengthening accountability and responsiveness in local governance, particularly in the context of Indonesia's ongoing digital transformation. However, optimizing complaint-handling mechanisms remains a persistent challenge at the local government level. This study aims to analyze the optimization of public complaint resolution through the SP4N-LAPOR! system in East Lampung Regency, and to identify the inhibiting and supporting factors influencing its implementation. This research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews and document analysis. The analytical framework is based on seven principles of complaint handling, including responsiveness, transparency, and accountability. The findings indicate that the complaint resolution process has not been fully optimized due to several constraints, including weak inter-agency coordination, limited human resource capacity, and inconsistent institutional commitment. On the other hand, regulatory support, leadership engagement, and the availability of digital infrastructure function as key enabling factors. This study highlights that the effectiveness of digital complaint systems is not solely determined by technological sophistication but is significantly influenced by institutional capacity and organizational coordination, thereby offering important implications for strengthening digital governance practices at the local level.

PENDAHULUAN

Pengaduan publik merupakan instrumen penting dalam memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dalam tata kelola pemerintahan. Dalam kerangka demokrasi partisipatif, pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai bentuk *citizen participation* yang memungkinkan masyarakat terlibat aktif dalam proses evaluasi pelayanan publik (Ayustikasari, 2022; Nailufar, 2023). Dengan demikian, pengaduan publik memiliki peran strategis sebagai mekanisme kontrol sosial yang mendorong perbaikan kinerja birokrasi secara berkelanjutan.

Namun demikian, dalam praktiknya, partisipasi masyarakat melalui mekanisme pengaduan publik masih menghadapi berbagai permasalahan. Sejumlah studi menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada rendahnya responsivitas pemerintah, keterbatasan aksesibilitas sistem, serta lemahnya efektivitas tindak lanjut terhadap laporan masyarakat (Kim et al., 2017; Aspers & Corte, 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun saluran partisipasi telah tersedia, kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengaduan belum sepenuhnya menghasilkan dampak yang optimal terhadap perbaikan pelayanan publik.



Sumber : KemenPAN-RB (2019)
Gambar 1. Peta Jumlah Laporan Masyarakat Indonesia.

Berdasarkan gambar 1, peningkatan jumlah laporan masyarakat belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas sistem pengaduan. Data Kementerian PAN-RB (2019) menunjukkan bahwa terdapat 1.389.891 laporan masyarakat dengan rata-rata 570 laporan per hari. Tingginya angka ini mengindikasikan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak pelayanan publik, namun di sisi lain juga mencerminkan masih adanya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan. Lebih lanjut, tingginya volume laporan sering kali tidak diikuti oleh kualitas penyelesaian yang memadai, seperti lambatnya respons, kurangnya koordinasi antar instansi, serta minimnya umpan balik kepada pelapor, sehingga menciptakan kesenjangan antara partisipasi publik dan kapasitas institusional pemerintah.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi mekanisme pengaduan menuju sistem digital berbasis *e-democracy* yang memungkinkan partisipasi publik menjadi lebih inklusif, cepat, dan terintegrasi. Urgensi *citizen participation in e-democracy* semakin meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berbasis teknologi. Selain itu, kompleksitas birokrasi modern menuntut adanya sistem pengaduan yang mampu mengintegrasikan berbagai aktor pemerintahan secara real-time (Hall & Liebenberg, 2024). Dalam konteks ini,

pemerintah Indonesia mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai platform nasional pengelolaan pengaduan publik.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak secara otomatis menjamin efektivitas pengelolaan pengaduan publik. Tantangan seperti keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, lemahnya koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD), serta belum meratanya komitmen institusional masih menjadi hambatan utama dalam optimalisasi sistem pengaduan digital (Gerring, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan *e-democracy* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan budaya birokrasi yang mendukung pelayanan publik berbasis pengaduan.

Dalam konteks daerah, Kabupaten Lampung Timur sebagai salah satu implementator SP4N-LAPOR! menunjukkan dinamika yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, terutama terkait variasi respons antar instansi dan belum optimalnya internalisasi budaya kerja berbasis pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur serta mengidentifikasi faktor-faktor

penghambat dan pendukung dalam implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penguatan praktik *digital governance* dan peningkatan

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi yang melibatkan pengelola sistem di Dinas Komunikasi dan Informatika, admin pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta masyarakat pelapor yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan relevansi dan keterlibatan dalam pengelolaan pengaduan. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan Seven Principles of Complaint Management dari Gorton (2005), serta dokumentasi laporan pengaduan, regulasi, dan dashboard sistem untuk mendukung validasi data. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara iteratif. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, member checking, serta penerapan kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Lincoln & Guba, 1985), sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Quality Improvement*

Berdasarkan hasil penelitian, penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur telah menyediakan mekanisme pencatatan, pengelolaan, dan pelacakan pengaduan secara sistematis melalui platform digital yang terintegrasi. Setiap laporan yang masuk terdokumentasi secara real-time, diverifikasi, dan didistribusikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, sehingga menciptakan basis data pengaduan

kualitas partisipasi publik dalam pelayanan pemerintahan.

yang terstruktur. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara administratif, sistem telah mendukung prinsip *quality improvement* karena menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan data pengaduan sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan belum berjalan optimal. Sebagian OPD masih menempatkan pengaduan sebagai kewajiban administratif yang harus diselesaikan, bukan sebagai sumber pembelajaran organisasi (*organizational learning*). Akibatnya, pola tindak lanjut yang dilakukan cenderung bersifat reaktif terhadap kasus per kasus, tanpa adanya analisis tren atau evaluasi sistematis terhadap akar permasalahan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah mampu menghasilkan data, fungsi transformasi data menjadi pengetahuan organisasi belum sepenuhnya berkembang.

Dalam perspektif Gorton (2005), peningkatan kualitas menuntut adanya siklus pembelajaran berkelanjutan, di mana setiap pengaduan tidak hanya diselesaikan, tetapi juga dianalisis untuk mencegah terulangnya masalah yang sama. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa siklus tersebut belum berjalan secara utuh di Kabupaten Lampung Timur. Dengan demikian, kualitas pengelolaan pengaduan masih berada pada tahap administratif, belum mencapai tahap strategis sebagai instrumen perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sistem pengaduan digital sering kali menghasilkan volume data yang besar, namun belum dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan (Nailufar, 2023; Hardini et al., 2024). Hal ini memperkuat argumen bahwa

keberadaan sistem digital tidak secara otomatis menghasilkan peningkatan kualitas tanpa didukung oleh kapasitas analitis organisasi.

Secara teoretis, temuan ini menegaskan bahwa dimensi *quality improvement* dalam pengelolaan pengaduan publik tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan data pengaduan ke dalam proses evaluasi dan perumusan kebijakan. Secara praktis, diperlukan penguatan mekanisme analisis data pengaduan, seperti identifikasi pola laporan, evaluasi berkala kinerja OPD, serta integrasi hasil pengaduan ke dalam perencanaan pelayanan publik. Tanpa langkah tersebut, sistem pengaduan berpotensi hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, bukan sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan

B. Open Disclosure

Dari temuan penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah menyediakan fitur pelacakan yang memungkinkan masyarakat memantau status laporan secara real-time. Secara administratif, hal ini memenuhi prinsip keterbukaan karena memastikan setiap pengaduan memiliki jejak proses yang dapat diakses oleh pelapor. Namun, kualitas informasi tindak lanjut masih terbatas; respons OPD cenderung singkat dan belum menjelaskan substansi tindakan yang dilakukan. Akibatnya, transparansi yang terbangun belum sepenuhnya komunikatif dan belum mampu menjembatani kebutuhan informasi publik secara utuh.

Dalam perspektif Gorton (2005), *open disclosure* tidak hanya menuntut ketersediaan informasi, tetapi juga kualitas komunikasi yang memungkinkan publik memahami proses dan hasil penyelesaian pengaduan. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan masih berada pada level prosedural, belum mencapai level substantif. Kondisi ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa transparansi dalam sistem pengaduan digital sering berhenti pada penyediaan status, bukan penjelasan hasil (Hardini et al., 2024).

Secara teoretis, temuan ini menegaskan bahwa keterbukaan informasi dalam pengelolaan pengaduan harus dipahami sebagai proses komunikasi publik, bukan sekadar publikasi data. Secara praktis, diperlukan standarisasi format jawaban OPD yang mencakup unsur tindakan, hasil, dan tindak lanjut, sehingga informasi yang disampaikan menjadi lebih informatif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

C. Commitment

Secara formal, pengelolaan SP4N-LAPOR! telah didukung oleh penunjukan admin pada setiap OPD serta koordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Struktur ini menunjukkan adanya komitmen kelembagaan dalam pengelolaan pengaduan. Namun, dalam praktiknya, terdapat variasi tingkat respons antar OPD, baik dari segi kecepatan maupun kualitas tindak lanjut. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen belum terinternalisasi secara merata sebagai budaya kerja.

Menurut Gorton (2005), komitmen organisasi merupakan prasyarat utama keberhasilan pengelolaan pengaduan, karena menentukan konsistensi dan keseriusan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa komitmen masih bersifat formal-struktural dan belum sepenuhnya menjadi nilai organisasi. Kondisi serupa juga ditemukan dalam penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa keberhasilan sistem pengaduan sangat dipengaruhi oleh sikap dan orientasi birokrasi terhadap pelayanan publik (Nailufar, 2023).

Secara teoretis, temuan ini memperkuat bahwa komitmen organisasi bersifat multidimensi mencakup struktur, kepemimpinan, dan budaya kerja. Secara praktis, diperlukan penguatan melalui mekanisme pengawasan, penilaian kinerja berbasis respons pengaduan, serta dukungan kepemimpinan yang mendorong konsistensi lintas OPD.

D. Accessibility

SP4N-LAPOR! telah membuka akses pengaduan secara luas melalui kanal digital yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja. Hal

ini menunjukkan bahwa secara formal prinsip aksesibilitas telah terpenuhi, karena hambatan geografis dan waktu dapat diminimalisasi. Namun, penelitian menemukan bahwa tingkat pemanfaatan sistem masih bervariasi akibat perbedaan literasi digital masyarakat.

Dalam kerangka Gorton (2005), aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan kanal, tetapi juga kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara akses formal dan akses fungsional. Hal ini sejalan dengan studi yang menyoroiti bahwa *e-participation* sering terhambat oleh keterbatasan kapasitas pengguna (Kurniawan et al., 2024).

Secara teoretis, temuan ini menegaskan bahwa aksesibilitas dalam *e-democracy* bersifat *inklusif*, mencakup aspek teknologi dan kapasitas pengguna. Secara praktis, diperlukan strategi sosialisasi dan edukasi digital yang lebih intensif, termasuk penyederhanaan antarmuka sistem agar lebih ramah pengguna.

E. Responsiveness

Temuan menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah memiliki mekanisme batas waktu respons yang mendorong OPD untuk memberikan tanggapan terhadap laporan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa secara administratif, responsivitas telah meningkat. Namun, penyelesaian substansi laporan sering memerlukan waktu lebih lama, terutama untuk kasus yang melibatkan koordinasi lintas instansi.

Menurut Gorton (2005), responsivitas mencakup kecepatan dan kualitas penyelesaian. Dalam konteks ini, sistem telah memenuhi aspek kecepatan respons awal, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam penyelesaian masalah secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa respons cepat tidak selalu diikuti oleh penyelesaian yang efektif (Nailufar, 2023).

Secara teoretis, hal ini menegaskan bahwa responsivitas harus dipahami sebagai konsep holistik, bukan sekadar indikator waktu. Secara praktis, diperlukan penguatan mekanisme koordinasi lintas OPD serta penetapan standar

waktu penyelesaian yang lebih realistis sesuai kompleksitas kasus.

F. Transparency and Accountability

SP4N-LAPOR! telah meningkatkan transparansi melalui sistem pelacakan dan dokumentasi digital, yang memungkinkan publik memantau proses penanganan pengaduan. Hal ini juga memperkuat akuntabilitas prosedural karena setiap tahapan terdokumentasi dengan jelas. Namun, akuntabilitas substantif masih belum optimal, karena informasi hasil penyelesaian belum selalu menjelaskan tindakan konkret instansi.

Dalam perspektif Gorton (2005), transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip yang saling berkaitan, di mana transparansi menjadi dasar bagi akuntabilitas publik. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi yang belum komunikatif berdampak pada terbatasnya akuntabilitas substantif. Hal ini selaras dengan penelitian yang menegaskan bahwa sistem digital meningkatkan visibilitas proses, tetapi tidak otomatis meningkatkan kualitas pertanggungjawaban (Hardini et al., 2024).

Secara teoretis, temuan ini memperkuat bahwa akuntabilitas memerlukan kualitas informasi yang memadai. Secara praktis, diperlukan peningkatan kualitas pelaporan tindak lanjut yang lebih rinci dan berbasis hasil, agar masyarakat dapat mengevaluasi kinerja pemerintah secara objektif.

G. Privacy and Confidentiality

SP4N-LAPOR! telah menyediakan fitur pelaporan anonim dan pembatasan akses data pelapor, yang menunjukkan adanya perlindungan formal terhadap privasi. Hal ini menjadi faktor penting dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Namun, penelitian menemukan bahwa sebagian masyarakat masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dalam sistem digital.

Menurut Gorton (2005), perlindungan privasi merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan. Temuan ini menunjukkan

bahwa perlindungan teknis belum sepenuhnya diikuti oleh kepercayaan pengguna. Kondisi ini juga ditemukan dalam studi sebelumnya yang menekankan pentingnya trust dalam partisipasi digital (Kurniawan et al., 2024).

Secara teoretis, temuan ini menegaskan bahwa privasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial-psikologis. Secara praktis, diperlukan transparansi kebijakan perlindungan data serta sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan terhadap sistem.

H. Faktor Penghambat dan Penunjang Penyelesaian melalui SP4N-LAPOR!

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat struktural, kultural, dan teknis. Faktor-faktor tersebut berperan sebagai penghambat maupun penunjang dalam mewujudkan prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan sebagaimana dikemukakan oleh Gorton (2005).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor utama yang menghambat optimalisasi pengelolaan pengaduan adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia pada tingkat OPD. Tidak seluruh pengelola pengaduan memiliki kompetensi teknis dan pemahaman yang memadai terkait pengelolaan sistem digital maupun substansi pelayanan publik. Kondisi ini berdampak pada variasi kualitas respons dan tindak lanjut laporan, sehingga prinsip *responsiveness* dan *quality improvement* belum tercapai secara optimal.

Selain itu, koordinasi lintas instansi yang belum konsisten juga menjadi hambatan signifikan. Proses penyelesaian pengaduan seringkali membutuhkan keterlibatan lebih dari satu OPD, namun mekanisme koordinasi yang belum terintegrasi menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian laporan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip *commitment* dan *accountability* belum sepenuhnya terimplementasi secara kolektif.

Faktor penghambat lainnya adalah belum meratanya literasi digital masyarakat. Meskipun sistem telah tersedia dan dapat diakses secara

luas, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau pemahaman untuk memanfaatkan SP4N-LAPOR! secara optimal. Kondisi ini berdampak pada belum maksimalnya prinsip *accessibility*, karena akses formal tidak selalu diikuti oleh akses fungsional.

Di sisi lain, kualitas informasi tindak lanjut yang masih terbatas juga menjadi kendala dalam mewujudkan prinsip *open disclosure* dan *transparency*. Informasi yang disampaikan oleh instansi sering kali bersifat administratif dan belum menjelaskan secara substantif tindakan yang telah dilakukan. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem.

Selain itu, kewenangan admin pengelola pengaduan yang terbatas dalam mendorong kepatuhan OPD terhadap batas waktu respons menyebabkan pengelolaan pengaduan sangat bergantung pada komitmen masing-masing instansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya memiliki mekanisme kontrol yang kuat untuk memastikan konsistensi implementasi.

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang mendukung implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur. Salah satu faktor utama adalah keberadaan sistem nasional yang terintegrasi, yang memungkinkan proses pengelolaan pengaduan berjalan secara sistematis dan terdokumentasi. Infrastruktur digital ini mendukung prinsip *transparency* dan *accountability* karena setiap laporan dapat dilacak dan dipantau secara terbuka.

Dukungan kelembagaan juga menjadi faktor penunjang penting, yang ditunjukkan melalui penunjukan admin pengelola pengaduan di setiap OPD serta koordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Struktur ini mencerminkan adanya komitmen formal dalam pengelolaan pengaduan, yang menjadi dasar implementasi prinsip *commitment* dalam organisasi.

Selain itu, dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah turut memperkuat implementasi sistem pengaduan publik. Keberadaan aturan yang jelas memberikan

legitimasi terhadap pengelolaan pengaduan sebagai bagian dari pelayanan publik, sehingga mendorong instansi untuk menindaklanjuti laporan masyarakat.

Faktor penunjang lainnya adalah meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan digital. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan, yang mendukung prinsip *accessibility* dan *responsiveness*. Meskipun belum merata, tren ini menunjukkan potensi penguatan sistem di masa depan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur telah mampu memenuhi sebagian besar prinsip pengelolaan pengaduan menurut Gorton (2005) pada level administratif, khususnya dalam aspek aksesibilitas, keterlacakan laporan, dan perlindungan privasi. Namun demikian, keterpenuhan prinsip-prinsip tersebut belum sepenuhnya terintegrasi dalam praktik implementasi substantif. Kesenjangan terlihat pada hubungan antar dimensi, di mana keterbukaan informasi yang belum komunikatif mempengaruhi transparansi dan akuntabilitas, sementara variasi komitmen organisasi berdampak pada kualitas respons dan pemanfaatan pengaduan sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan pengaduan publik bersifat interdependen antar prinsip, sehingga kelemahan pada satu dimensi dapat mempengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan. Dengan demikian, optimalisasi SP4N-LAPOR! tidak hanya memerlukan pemenuhan setiap prinsip secara parsial, tetapi juga integrasi yang konsisten antar dimensi melalui penguatan kapasitas organisasi, koordinasi kelembagaan, dan transformasi budaya kerja birokrasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur telah berhasil memperkuat tata

kelola pengaduan publik pada level administratif melalui sistem pencatatan, verifikasi, dan distribusi laporan yang terstruktur serta dapat ditelusuri. Hal ini meningkatkan transparansi prosedural dan membuka ruang partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dalam kerangka *Seven Guiding Principles of Complaint Management* (Gorton, 2005), prinsip peningkatan kualitas, keterbukaan informasi, aksesibilitas, dan perlindungan privasi telah terpenuhi secara struktural melalui dukungan sistem digital.

Namun demikian, optimalisasi pada level substantif belum sepenuhnya tercapai. Variasi kapasitas organisasi, perbedaan tingkat komitmen antar perangkat daerah, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia menyebabkan kualitas tindak lanjut pengaduan belum merata. Kesenjangan antara transparansi administratif dan akuntabilitas substantif menunjukkan bahwa efektivitas sistem pengaduan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi sangat bergantung pada praktik kelembagaan dan budaya kerja birokrasi.

Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan kapasitas teknis aparatur, koordinasi lintas instansi yang belum konsisten, serta literasi digital masyarakat yang belum merata. Sementara itu, faktor penunjang mencakup dukungan regulasi, struktur kelembagaan yang jelas, infrastruktur sistem digital, serta meningkatnya kesadaran aparatur terhadap pentingnya pengelolaan pengaduan publik.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan publik berbasis digital merupakan fenomena sosio-teknis, di mana teknologi berperan sebagai enabler, sedangkan efektivitas implementasi ditentukan oleh kapasitas organisasi dan komitmen kelembagaan. Dengan demikian, optimalisasi SP4N-LAPOR! tidak cukup melalui penguatan sistem teknologi, tetapi memerlukan transformasi organisasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan partisipasi masyarakat agar sistem dapat berfungsi sebagai instrumen

peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

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*, 6(2), 103–113.
- Antasya, V., Putri, N. S., Fathiyah, N. T., Padmarini, M. R., & Damayanti, S. (2025). Generational gap in public sector digital adaptation. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(5), 413–425.
- Aradiansah, 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.
- Ayustikasari, L. A. (2022). Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (Rco) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.
- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 1–8.
- 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>
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies. *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 partisipasi masyarakat. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(1), 230–237.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). Information systems success model. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Gorton, M. (2005). Guide to Complaint Handling in Health Service Care. 1–58.
- Hilas, S., & Subadi, W. (2024). Efektivitas SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat. *JAPB*, 7(2), 1156–1167. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1070>
- Jacobs, S., & Liebrecht, C. (2023). Responding to online complaints in public organizations. *Journal of Communication Management*, 27(1), 1–20. <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2021-0132>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2019). *Data pengaduan nasional*. <https://www.menpan.go.id>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Tentang SP4N-LAPOR!*. <https://www.lapor.go.id>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage.
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis pengelolaan layanan pengaduan SP4N-LAPOR!. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara*, 3, 445–458.
- Maulan, P. A., & Fitriani, N. (2025). Digital transparency and citizen engagement. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 5(1), 242–252.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. (2021). Agile governance in public administration. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.13202>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis*. Sage.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

- Mulgan, R. (2000). Accountability in public administration. *Public Administration*, 78(3), 555–573.
- Nailufar, F. D., IP, S., & IP, M. (2023). *Governance di Era Digital*
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan tahunan pengaduan pelayanan publik*. <https://www.ombudsman.go.id>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. (2021). Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan.
- Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. (2022). Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 08 Tahun 2022 tentang Road Map Reformasi Birokrasi.
- Raifangga, M. C., et al. (2025). Public participation and accountability in governance. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 529–538. <https://doi.org/10.54082/jupin.1231>
- Sarjito, A. (2025). E-government effectiveness in SP4N-LAPOR!. *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 17(3), 25–58. <https://doi.org/10.29379/jedem.v17i3.996>
- Setijanigrum, E. (2022). *Complaint handling dalam pelayanan publik*.
- Stevy, I. P., Nazaki, N., & Rahmi, K. (2025). Efektivitas penyelesaian pengaduan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 113–132.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Application of SP4N-LAPOR! in improving public services. *Communications in Computer and Information Science*, 1835, 297–305. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_38
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>