

Implementasi Aplikasi SP4N LAPOR! Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tuban

Impl Implementation Of The SP4N-LAPOR! Application At The Department Of Communication And Informatics Of Tuban Regency

Erliana Eka Sugianti¹, Prasetyo Isbandono²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: erliana.21028@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo-SP) Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan empat indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi SP4N-LAPOR! telah berjalan cukup baik dan menunjukkan kemajuan dalam pengelolaan pengaduan publik. Namun demikian, implementasi SP4N-LAPOR! masih menghadapi sejumlah kendala pada tiap indikator. Pada aspek komunikasi, keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama dalam memperluas sosialisasi kepada masyarakat, sehingga penyebaran informasi belum merata. Pada indikator sumber daya, belum adanya kriteria formal dalam pemilihan admin/operator serta terbatasnya jumlah tenaga kerja dan anggaran menjadi tantangan dalam operasional harian. Dari segi disposisi, meskipun pelaksana menunjukkan komitmen positif, ketiadaan insentif formal yang memadai berpotensi memengaruhi motivasi dan keberlanjutan kinerja. Sementara itu, pada indikator struktur birokrasi, masih ditemukan keterlambatan dalam penanganan laporan karena prosedur kerja yang bersifat berjenjang dan belum cukup efisien. Dengan demikian, meskipun SP4N-LAPOR! menunjukkan kemajuan dalam pengelolaan pengaduan publik, perbaikan masih diperlukan pada aspek komunikasi yang merata, penyediaan sumber daya manusia dan anggaran yang memadai, sistem insentif bagi pelaksana, serta efektivitas alur birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang optimal dan responsif.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, SP4N-LAPOR!, Pelayanan Publik, Komunikasi, Birokrasi

Abstract

This study aims to examine and analyze the implementation of the SP4N-LAPOR! policy (National Public Service Complaint Management System) by the Department of Communication and Informatics, Statistics, and Encryption (Diskominfo-SP) of Tuban Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and analyzed using the four policy implementation indicators proposed by George C. Edward III: communication, source of resources, disposition, and bureaucracy structure. The research results show that in general, the implementation of SP4N-LAPOR! has proceeded quite well and shows progress in the management of public complaints. However, the implementation of SP4N-LAPOR! still faces a number of obstacles on each indicator. In the communication aspect, budget limitations become the main obstacle in expanding socialization to the community, so that the dissemination of information is not even. In the source of resources indicator, the lack of formal criteria in the selection of admin/operator as well as the limited number of staff and budget become challenges in daily operations. In terms of disposition, although the implementer shows positive commitment, the lack of formal incentives that are adequate has the potential to affect motivation and sustainability of performance. Meanwhile, in the bureaucracy structure indicator, there is still found a delay in handling reports because of the hierarchical work procedure and not yet efficient. With this, although SP4N-LAPOR! shows progress in the management of public complaints, improvement is still needed in the communication aspect that is even, provision of human resources and budget that is adequate, incentive system for implementer, and effectiveness of bureaucracy flow to improve the quality of public service that is optimal and responsive.

resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that, in general, the implementation of SP4N-LAPOR! in Tuban Regency has proceeded fairly well and demonstrates progress in the management of public complaints. However, the implementation still faces several challenges in each indicator. In terms of communication, limited budget becomes a major obstacle in expanding outreach to the community, resulting in uneven information dissemination. Regarding resources, the absence of formal criteria for selecting admins/operators and limited workforce and budget pose challenges to daily operations. From the perspective of disposition, although implementers show strong commitment, the lack of adequate formal incentives may affect motivation and long-term performance. As for the bureaucratic structure, delays in report handling still occur due to hierarchical and inefficient procedures. Thus, although SP4N-LAPOR! has shown progress in public complaint management, improvements are still needed in equitable communication, sufficient human and financial resources, incentive systems for implementers, and streamlined bureaucratic workflows to enhance the quality of public service that is optimal and responsive.

Keywords: Policy Implementation, SP4N-LAPOR!, Public Service, Communication, Bureaucracy

Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah telah menjadi landasan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan kemajuan teknologi digital, pemerintah dapat mempercepat proses administrasi, memperluas akses layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring tanpa harus hadir secara fisik di kantor pemerintahan, sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan (Nurfadillah Andi et al., 2025). Berbagai sistem seperti aplikasi mobile, portal layanan publik daring, dan sistem informasi desa telah diterapkan untuk memperbaiki kualitas dan jangkauan layanan publik, terutama di daerah yang sulit dijangkau (Choirunnisa et al., 2023). Selain itu, integrasi layanan digital mendukung prinsip good governance dengan mewujudkan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital terutama di daerah terpencil, keamanan data, dan kapasitas sumber daya manusia aparatur masih perlu diatasi secara serius agar implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat berjalan optimal (Taswin, 2024). Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya memperbaiki efektivitas layanan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara dalam membangun pelayanan publik yang modern, inklusif, dan berkelanjutan.

Salah satu terobosan pemerintah adalah menggunakan konsep ***E-Government***.

Electronic Government atau ***e- government*** atau ***e-govt*** merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat - "***The employment of the Internet and the world-wide-web for delivering government information and services to the citizens***" (United Nations, 2006). ***E-Government*** meliputi website resmi pemerintah, aplikasi mobile, dan sistem online yang memudahkan akses informasi, pendaftaran layanan, pembayaran pajak, dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga dalam pemerintahan. Aplikasi seperti SP4N LAPOR! merupakan bentuk nyata dari upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam mengoptimalkan pelayanan publik, memungkinkan warga untuk memberikan masukan atau mengadukan masalah secara langsung dan cepat, serta meningkatkan transparansi dalam penanganan masalah tersebut. Dengan demikian, perkembangan teknologi informasi tidak hanya mengubah cara kerja pemerintahan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat

melalui partisipasi yang lebih inklusif dan responsif. pemerintah sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan dapat membantu masyarakat supaya bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal kapanpun, dan dimanapun.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dengan memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan apabila terdapat terjadi pelayanan yang kurang memuaskan (Rahmadani et al., 2021). Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam mengimprovisasi pelayanan publik yang ada. Hal tersebut haruslah dilakukan supaya para penyedia pelayanan publik dapat mendengarkan keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, pemerintah menyediakan pelayanan pengaduan online sejak tahun 2013. Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan platform yang disediakan oleh pemerintah Indonesia untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, atau laporan terkait layanan publik. Melalui aplikasi ini, warga dapat melaporkan berbagai masalah, seperti pelayanan publik yang kurang memuaskan, masalah infrastruktur, atau isu sosial lainnya. Aplikasi LAPOR juga memungkinkan masyarakat untuk melacak status laporan yang telah diajukan, sehingga transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani pengaduan dapat lebih terjaga. Ini merupakan salah satu langkah dalam mendorong partisipasi publik dan memperbaiki pelayanan pemerintah. Aplikasi 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. Sampai saat ini SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia.

Kabupaten Tuban adalah salah satu daerah otonom di Indonesia yang telah mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Pada tahun 2019, Kabupaten Tuban mengadopsi aplikasi LAPOR, sebuah platform yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan atau keluhan yang mereka hadapi secara langsung kepada pemerintah. Dengan aplikasi ini, diharapkan interaksi antara warga dan pemerintah menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif. Aplikasi LAPOR juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Penggunaan aplikasi LAPOR diharapkan dapat mengoptimalkan komunikasi antara warga dan pemerintah, mempercepat penyelesaian permasalahan, serta memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka tanpa terbatas oleh waktu dan ruang. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pengelolaan pengaduan, sehingga setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat oleh instansi terkait. Dengan memanfaatkan teknologi, aplikasi LAPOR berfungsi sebagai sarana yang memperkuat transparansi, memungkinkan masyarakat untuk memantau status laporan mereka, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Lebih dari itu, adopsi aplikasi LAPOR ini mencerminkan upaya nyata pemerintah Kabupaten Tuban untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance, yaitu pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Namun, penerapan aplikasi LAPOR di Kabupaten Tuban menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pertama, banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR dan tidak mengetahui tata cara untuk melaporkan suatu permasalahan, sehingga mereka tidak memanfaatkan platform ini untuk melaporkan masalah atau keluhan mereka. Selain itu, keterbatasan sumber daya, seperti anggaran, tenaga kerja, dan sarana promosi, yang menghalangi upaya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah terpencil juga menjadi hambatan karena hal ini menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses aplikasi dan mengirimkan

laporan mereka. Semua permasalahan ini perlu menjadi perhatian agar aplikasi LAPOR dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi SP4N LAPOR! Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban.”

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, dengan kurun waktu penelitian dari Januari 2025 hingga Mei 2025. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi SP4N LAPOR!, yaitu Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Admin Aplikasi SP4N LAPOR!, serta beberapa masyarakat yang pernah melakukan pelaporan melalui aplikasi tersebut. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian, seperti Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang SP4N LAPOR!, dan data laporan aduan masyarakat dari website resmi Diskominfo Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi peneliti sebagai instrumen utama, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan alat bantu seperti gawai. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian ini mengacu pada teori Implementasi Program dari George C. Edward III dalam buku (Igirisa, 2022), dengan menggunakan empat indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi adalah proses menerapkan ide, kebijakan, konsep, atau inovasi ke dalam tindakan nyata untuk mencapai hasil yang diinginkan, seperti perubahan dalam pengetahuan, sikap, nilai, dan keterampilan. Proses ini tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup langkah strategis seperti penyesuaian kebijakan dengan kondisi masyarakat, penyediaan sumber daya yang memadai, pelatihan bagi pelaksana, serta evaluasi dan pemantauan berkala. Untuk mengetahui sejauh mana proses implementasi Aplikasi SP4N LAPOR! Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban penelitian ini menggunakan teori George Edward III dalam (Igirisa, 2023) yang mana mencakup 4 (empat) indikator utama yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

a. Transmisi

Pelaksanaan transmisi informasi terkait SP4N LAPOR! di Kabupaten Tuban telah berjalan dengan cukup baik, terutama melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, serta forum WhatsApp internal antar perangkat daerah. Namun demikian, informasi tersebut belum sepenuhnya merata menjangkau masyarakat hingga lapisan bawah. Penyebaran informasi lebih banyak terkonsentrasi pada media digital, sementara sebagian masyarakat, terutama yang berada di wilayah pedesaan, masih belum memahami prosedur dan manfaat aplikasi SP4N LAPOR!.

Masyarakat berharap agar penyebaran informasi dilakukan lebih masif dan menyeluruh, seperti melalui pertemuan warga, pemasangan banner, atau penyuluhan langsung di desa. Hal ini menunjukkan pentingnya penggunaan media yang lebih

beragam agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami manfaat serta cara penggunaan SP4N LAPOR!.

b. Kejelasan

Dari sudut pandang penyedia layanan, Dinas Kominfo Kabupaten Tuban telah menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait alur pengaduan SP4N LAPOR! yang bertujuan untuk mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP ini, petugas memiliki pedoman kerja yang jelas sehingga proses pengelolaan laporan pengaduan dapat berjalan lebih terstruktur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SOP tersebut telah diterapkan dalam setiap tahapan layanan, mulai dari penerimaan laporan hingga tindak lanjut penyelesaian, guna memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat, banyak yang belum mengetahui secara jelas alur pengaduan SP4N LAPOR! karena keterbatasan akses informasi yang diberikan secara langsung. Minimnya sosialisasi dan kurangnya media informasi yang mudah dijangkau masyarakat membuat sebagian warga belum memahami prosedur pengaduan dengan baik. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini masih tergolong rendah karena mereka merasa ragu atau bingung dengan alur pelaporannya. Masyarakat berharap adanya informasi yang lebih masif dan mudah diakses agar mereka dapat lebih aktif dalam memanfaatkan layanan pengaduan yang telah disediakan pemerintah.

c. Konsistensi

Dari perspektif penyedia layanan, informasi yang disampaikan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Tuban secara umum telah konsisten, baik dari segi prosedur maupun alur penyelesaian pengaduan. SOP yang telah ditetapkan menjadi acuan dalam pelaksanaan layanan dan sudah diterapkan oleh petugas sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya di lapangan, masih terdapat beberapa OPD yang terlambat dalam menindak lanjuti laporan yang masuk sehingga kurang sesuai dengan SOP yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi penerapan SOP masih memerlukan penguatan melalui koordinasi rutin, pembekalan, serta monitoring yang berkelanjutan agar pelayanan berjalan lebih optimal.

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat, masih ada kebingungan karena belum semua orang memahami bagaimana cara melapor melalui SP4N LAPOR!. Masyarakat merasa informasi terkait alur pelaporan belum tersampaikan secara jelas, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis online. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa respon dari OPD terkadang berbeda-beda, ada yang cepat menanggapi dan ada juga yang lambat, sehingga membuat mereka ragu apakah laporan mereka benar-benar akan diproses dengan baik.

Masyarakat berharap agar penyampaian informasi tentang cara menggunakan SP4N LAPOR! lebih diperjelas dan lebih mudah dipahami, misalnya melalui sosialisasi langsung ke desa-desa atau memasang media informasi yang lebih sederhana. Dengan begitu, masyarakat tidak bingung lagi dan dapat lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan pengaduan ini. Selain itu, mereka juga berharap agar semua OPD memberikan respon yang sama cepatnya, supaya layanan benar-benar terasa bermanfaat bagi masyarakat.

2. Sumber Daya

a. Kualitas Sumber Daya Manusia (Staf)

Dari sudut pandang penyedia layanan, kualitas sumber daya manusia (SDM) yang bertugas dalam pengelolaan aplikasi SP4N LAPOR! di Dinas Kominfo Kabupaten Tuban dinilai sudah cukup baik, terutama dalam hal pemahaman teknis terkait sistem aplikasi. Para admin atau operator telah terbiasa menggunakan aplikasi tersebut dan menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Namun, hingga saat ini belum ada ketentuan khusus atau kriteria formal dalam penunjukan admin, sehingga penugasan lebih didasarkan pada ketersediaan pegawai, bukan pada kompetensi atau latar belakang yang sesuai.

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh admin SP4N LAPOR! di Kabupaten Tuban dinilai sudah cukup baik. Masyarakat merasa bahwa petugas sudah tanggap dalam memberikan respon, serta dapat membantu proses penyampaian aduan dengan jelas dan mudah dipahami. Namun, masyarakat juga menilai masih ada kendala di beberapa bagian, seperti belum meratanya kecepatan respon antar OPD yang membuat masyarakat kadang ragu apakah aduan mereka ditindaklanjuti atau tidak. Oleh karena itu, masyarakat berharap agar pelayanan melalui SP4N LAPOR! bisa lebih ditingkatkan, baik dari segi kecepatan respon maupun kejelasan informasi, agar masyarakat semakin yakin dan aktif dalam memanfaatkan layanan tersebut.

b. Fasilitas

Fasilitas penunjang seperti komputer dan jaringan internet di Diskominfo Kabupaten Tuban sudah memadai untuk mendukung layanan SP4N LAPOR!. Namun, keterbatasan jaringan di daerah tertentu menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara daring. Beberapa perangkat pendukung seperti printer dan alat dokumentasi juga masih terbatas, menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan laporan. Masyarakat berharap adanya peningkatan infrastruktur, khususnya dalam penyediaan sarana publik yang lebih merata agar layanan lebih mudah diakses.

Menurut masyarakat, fasilitas yang disediakan seperti WhatsApp, call center, dan media sosial dinilai cukup membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Namun, terdapat informan yang menyatakan bahwa saat mencoba melaporkan melalui media sosial seperti Instagram, dan aplikasi SP4-LAPOR! mereka tidak segera mendapatkan tanggapan. Hal ini membuat beberapa masyarakat merasa ragu apakah laporan mereka benar-benar ditindaklanjuti. Meskipun secara umum masyarakat merasa terbantu dengan adanya berbagai saluran pelaporan tersebut, respon yang tidak merata dari masing-masing platform menjadi catatan tersendiri. Oleh karena itu, berdasarkan pengalaman masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keberadaan fasilitas yang beragam telah memberikan kemudahan, tetapi efektivitas dan konsistensi dalam pengelolaannya masih perlu ditingkatkan.

c. Anggaran

Dari sudut pandang penyedia layanan, ketersediaan anggaran menjadi hambatan utama dalam pengelolaan aplikasi SP4N LAPOR! di Kabupaten Tuban. Tidak adanya anggaran khusus yang dialokasikan untuk kegiatan sosialisasi dan penguatan layanan menyebabkan upaya promosi layanan kepada masyarakat menjadi sangat terbatas. Selain itu, keterbatasan anggaran juga berdampak pada minimnya pelatihan yang dapat diberikan kepada petugas atau admin yang menangani aplikasi ini. Selama ini, Dinas Kominfo Kabupaten Tuban hanya mengandalkan anggaran umum dinas yang jumlahnya terbatas, sehingga beberapa kegiatan penguatan layanan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat, kurangnya anggaran ini dinilai berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan SP4N LAPOR!. Masyarakat menilai penyebaran informasi terkait layanan masih kurang merata, sehingga belum semua lapisan masyarakat mengetahui atau memahami cara memanfaatkan aplikasi tersebut. Selain itu, keterbatasan anggaran juga memengaruhi kesiapan sumber daya manusia di lapangan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan penanganan laporan. Oleh karena itu, masyarakat berharap adanya dukungan anggaran yang lebih memadai agar layanan pengaduan ini dapat berjalan lebih maksimal dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Tuban.

3. Disposisi

a. Pengangkatan Birokrat

Dari sudut pandang penyedia layanan, penunjukan admin SP4N LAPOR! di Kabupaten Tuban belum dilakukan secara sistematis dengan dasar kriteria tertentu. Penugasan admin lebih didasarkan pada ketersediaan pegawai yang ada, bukan pada kompetensi khusus di bidang pelayanan pengaduan masyarakat. Hal ini berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan karena tidak semua pegawai memiliki pemahaman yang sama terkait sistem pengelolaan pengaduan publik. Meskipun demikian, secara umum admin yang telah ditugaskan tetap menunjukkan komitmen yang baik dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan arahan yang diberikan.

Masyarakat sebagian besar menilai bahwa petugas yang menangani laporan memiliki kemampuan yang baik dalam merespons aduan. Respon yang cepat dan tindakan yang langsung terlihat menjadi indikator bahwa birokrat yang ditunjuk memiliki kompetensi yang relevan untuk menjalankan tugas mereka. Namun, beberapa masyarakat menyampaikan bahwa meskipun respons awal baik, ada kendala dalam tindak lanjut laporan yang membutuhkan waktu lebih lama dari harapan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengangkatan birokrat telah memperhatikan kompetensi dasar, masih diperlukan evaluasi berkala untuk memastikan kesesuaian antara kemampuan petugas dengan tantangan di lapangan.

b. Insentif

Insentif dalam implementasi SP4N LAPOR! diberikan dalam bentuk penghargaan, baik non-finansial maupun finansial. Salah satu bentuk apresiasi yang diberikan adalah melalui Sobatkom Tuban Award, yaitu penghargaan bagi OPD yang berprestasi dalam pengelolaan aduan masyarakat. Selain itu, motivasi juga diberikan melalui penampilan hasil kinerja, seperti peringkat jumlah aduan yang berhasil ditangani, serta reward yang sifatnya insidental. Pemberian insentif ini dinilai mampu meningkatkan semangat kerja pelaksana agar lebih proaktif, efisien, dan bertanggung jawab. Namun demikian, efektivitas insentif ini tetap perlu didukung dengan sistem monitoring dan pengingat rutin agar pelaksanaan tugas tetap berjalan optimal dan konsisten.

Menurut masyarakat indikator insentif memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi aparat pelaksana. Sebagian masyarakat menyarankan agar penyedia jasa diberikan penghargaan atau bonus sebagai bentuk apresiasi atas kinerja mereka, yang dinilai sudah profesional dan membantu. Saran ini disampaikan dengan harapan agar petugas menjadi lebih termotivasi dan cepat dalam menangani laporan masyarakat.

Beberapa masyarakat juga mengusulkan peningkatan fasilitas kerja sebagai bentuk dukungan terhadap efektivitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mengapresiasi kualitas pelayanan yang telah berjalan, tetapi juga menginginkan adanya dukungan yang lebih besar bagi aparat pelaksana, baik melalui penghargaan, bonus, maupun perbaikan sarana, agar pelayanan SP4N LAPOR! menjadi

lebih responsif, merata, dan terpercaya.

4. Struktur Birokrasi

a. *Standard Operating Procedures (SOP)*

Menurut penyedia layanan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan laporan masyarakat melalui SP4N LAPOR! dirancang secara sistematis untuk menjamin efisiensi dan akuntabilitas. Proses dimulai dari penerimaan laporan oleh admin pusat, yang kemudian diverifikasi sebelum diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti. SOP ini memastikan setiap laporan dikelola sesuai prosedur yang telah ditetapkan, dengan target penyelesaian dalam waktu kurang dari tiga hari. Dalam wawancara, dinas menyampaikan bahwa konsistensi dalam penerapan SOP berjalan dengan baik tanpa kendala berarti. Dengan penerapan SOP yang konsisten dan adaptif, pelayanan melalui SP4N LAPOR! diharapkan dapat terus memenuhi harapan masyarakat.

Menurut masyarakat selaku penerima layanan mereka merasa proses pengelolaan laporan telah berjalan sesuai prosedur. Responden mengungkapkan bahwa laporan mereka ditangani dengan cepat, dalam waktu satu hingga tiga hari, sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam SOP. Hal ini mencerminkan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan SOP, yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa laporan mereka diproses secara serius dan tepat. Namun, ada juga masyarakat yang menyatakan bahwa laporan mereka belum ditindaklanjuti, atau membutuhkan waktu lebih dari tiga hari untuk mendapatkan respons. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam implementasi SOP di lapangan.

b. Fragmentasi

Menurut penyedia layanan pembagian tugas dilakukan dengan mendistribusikan tanggung jawab pengelolaan laporan kepada unit kerja atau instansi terkait berdasarkan bidang keahlian mereka. Sebagai contoh, laporan terkait kendala infrastruktur seperti pipa air langsung diteruskan kepada dinas teknis yang berwenang, memastikan bahwa penanganan dilakukan oleh pihak yang memiliki kompetensi di bidang tersebut. Strategi ini memungkinkan setiap unit kerja untuk fokus pada perannya masing-masing, sehingga mencegah penumpukan beban kerja di satu pihak dan mempercepat proses penyelesaian laporan. Pendekatan ini juga membantu mengurangi risiko kesalahan akibat penanganan oleh pihak yang tidak memiliki kompetensi yang sesuai.

Menurut masyarakat fragmentasi tugas dalam pengelolaan laporan melalui SP4N LAPOR! menunjukkan dampak signifikan terhadap pengalaman mereka sebagai pengguna layanan. Pembagian tugas yang dilakukan dinilai efektif karena memungkinkan setiap laporan diarahkan langsung ke instansi atau unit kerja yang relevan. Namun, beberapa masyarakat juga menyampaikan bahwa koordinasi antarunit kerja masih perlu ditingkatkan untuk mencegah keterlambatan dalam penyelesaian laporan. Meskipun fragmentasi tugas telah diterapkan, ada kasus di mana laporan membutuhkan waktu lebih lama untuk ditangani karena adanya hambatan komunikasi atau distribusi tanggung jawab yang kurang efektif. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan mekanisme koordinasi, baik secara formal melalui jalur hierarki maupun informal melalui grup komunikasi seperti WhatsApp.

Penutup

A. Kesimpulan

Implementasi komunikasi dalam SP4N LAPOR! Kabupaten Tuban meliputi transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Secara umum, transmisi informasi mengenai SP4N LAPOR! telah berjalan cukup baik. Dinas Kominfo Kabupaten Tuban menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial (Facebook, Instagram), grup WhatsApp, dan forum-forum terbatas untuk menyebarluaskan informasi tentang layanan pengaduan. Masyarakat mengakui bahwa informasi memang tersedia di berbagai platform digital, namun distribusinya belum merata. Kejelasan informasi masih menjadi catatan penting, terutama bagi masyarakat pedesaan dan pengguna baru, yang merasa bahwa petunjuk teknis pelaporan seringkali kurang detail atau tidak mudah dipahami. Beberapa warga menyebut tidak menemukan penjelasan tentang tata cara pelaporan dalam unggahan resmi. Konsistensi komunikasi juga belum sepenuhnya terjaga, terlihat dari adanya perbedaan pemahaman di kalangan masyarakat terhadap alur pelaporan, serta waktu penanganan yang tidak seragam. Dengan demikian, meskipun komunikasi sudah dilakukan secara aktif, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih langsung, penggunaan bahasa yang lebih sederhana, serta penguatan konten edukatif.

Indikator ini terdiri dari kualitas staf, ketersediaan fasilitas, dan anggaran. Dari sisi sumber daya manusia, Dinas Kominfo telah menugaskan admin dan operator SP4N LAPOR! yang cukup adaptif dan responsif terhadap aduan yang masuk. Pelaksana juga rutin mengikuti bimbingan teknis. Namun, masyarakat mengusulkan agar jumlah staf diperbanyak agar pelayanan lebih merata dan cepat, terutama saat volume aduan meningkat. Dalam hal fasilitas, perangkat keras seperti komputer dan ruang kerja sudah memadai menurut pihak dinas, tetapi masyarakat tidak mengetahui secara pasti kondisi fasilitas internal dan lebih menyoroti aspek pelayanan di lapangan. Terkait anggaran, Dinas Kominfo menyebutkan bahwa pendanaan tersedia untuk operasional dasar, tetapi belum cukup untuk melakukan sosialisasi skala luas dan penguatan kapasitas SDM. Masyarakat pun menyarankan agar anggaran difokuskan pada kegiatan sosialisasi ke desa-desa dan penambahan layanan pelaporan di luar kanal digital. Dengan demikian, meskipun secara umum sumber daya telah tersedia, penguatan dalam bentuk distribusi SDM, peningkatan kualitas sarana pendukung, dan alokasi anggaran yang tepat sasaran sangat diperlukan.

Disposisi dilihat dari pengangkatan birokrat dan insentif. Dari hasil wawancara, baik pihak Dinas Kominfo maupun masyarakat menilai bahwa sebagian besar pelaksana layanan SP4N LAPOR! telah menunjukkan sikap profesional, ramah, dan terbuka terhadap laporan masyarakat. Pengangkatan birokrat dan operator aplikasi dinilai cukup tepat, karena mereka mampu memahami tugas serta merespons laporan dengan cepat. Namun demikian, masyarakat menilai bahwa motivasi pelaksana belum sepenuhnya optimal. Beberapa warga menyarankan adanya pemberian bonus, penghargaan, atau insentif kepada petugas yang aktif dan tanggap, sebagai bentuk apresiasi dan dorongan agar semangat pelayanan tetap tinggi. Kurangnya sistem penghargaan dinilai dapat berpengaruh terhadap menurunnya kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, meskipun disposisi birokrasi sudah menunjukkan arah positif, perlu adanya dukungan berupa mekanisme penghargaan dan penguatan motivasi internal guna menjaga semangat profesionalisme para pelaksana layanan.

Struktur birokrasi terdiri dari SOP dan fragmentasi. Struktur birokrasi dalam pengelolaan SP4N LAPOR! di Kabupaten Tuban sudah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur pelaporan dan batas waktu penanganan, yaitu maksimal tiga hari. Pihak Dinas menyatakan bahwa SOP telah

digunakan sebagai pedoman dalam bekerja. Namun, dari hasil wawancara masyarakat, ditemukan bahwa tidak semua aduan ditangani sesuai SOP, beberapa laporan bahkan belum ditindaklanjuti hingga berminggu-minggu atau berbulan-bulan. Ini menunjukkan bahwa implementasi SOP belum konsisten di lapangan. Kemudian, fragmentasi atau pembagian tugas antar unit juga telah diterapkan, di mana aduan yang masuk akan diteruskan ke OPD terkait. Masyarakat menilai bahwa koordinasi antara admin dan OPD terkadang berjalan baik, namun pada beberapa kasus respon dari OPD lambat atau tidak ada tindak lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi secara formal sudah tersedia dan berfungsi, tetapi pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menjaga konsistensi SOP dan memperkuat koordinasi antar lembaga agar proses tindak lanjut lebih cepat dan terstruktur.

B. Saran

1. Disarankan untuk menyusun ulang konten informasi pelaporan agar lebih jelas dan mudah dipahami.
2. Disarankan untuk memperluas distribusi informasi ke masyarakat pedesaan
3. Disarankan untuk membuat kriteria tertentu untuk SDM pengelola laporan
4. Disarankan untuk Menambah jumlah SDM untuk mengelola laporan yang masuk
5. Dianjurkan untuk mengalokasikan anggaran secara lebih spesifik pada kegiatan sosialisasi dan peningkatan kapasitas SDM
6. Dianjurkan untuk memberikan apresiasi berupa insentif atau penghargaan bagi petugas yang aktif dan responsive
7. Disarankan untuk memastikan pelaksana yang ditugaskan memahami peran dan tugas dengan baik melalui evaluasi rutin.
8. Dianjurkan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan
9. Disarankan untuk memperkuat koordinasi antara admin dan OPD penerima laporan
10. Dianjurkan untuk Meninjau kembali pelaksanaan SOP untuk memperbaiki kendala lapangan

Referensi

- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Nurfadillah Andi, Nursamsir, & Mardiana. (2025). *Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka) ARTICLE INFO ABSTRACT. x, No.x(x), 1–5.* <https://doi.org/10.69616/bangsa.xxxx>
- Rahmadani, D., Tarifu, L., & Basri, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapor ! (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari). *Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintah Dan Hubungan Internasional*, 7(1), 10–17.
- Taswin. (2024). Penguatan Digitalisasi Layanan Pemerintahan yang Terintegrasi guna Mewujudkan Pembangunan Nasional. *Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia*.