

**PENERAPAN SP4N-LAPOR PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA SAMARINDA**

Muhammad Yusuf¹, Fajar Apriani^{2*}

^{1,2} Universitas Mulawarman

Email Korespondensi: fajar.apriani@fisip.unmul.ac.id

Email: yusufmuhammad9902@gmail.com

ABSTRACT

SP4N-LAPOR (National Public Service Complaints Management System – People’s Aspiration and Complaints Services) are a national platform designed to manage claims and are designed to make it easier for people to voice complaints and aspirations related to online public services. The purpose of this study is to analyze the application of SP4N-LAPOR in the Samarinda City Civil Service Police Unit and the factors that are a threat to its application. The type of research used is qualitative descriptive with the focus of research on the application of complaints management systems that use indicators of source, process and targets approaches. The data sources come from the primary data, such as the Head of the Samarinda City Civil Service Police Unit as the key informant, the Head of the SP4N-LAPOR Program Management and Application of the Samarinda City Communication and Information Office, as well as the application user community as informants. This research also uses secondary data from reports, archives/report documents sources from the Samarinda City Communication and Information Office and the Samarinda City Civil Service Police Unit. Data collection was carried out using interviews techniques, observations, library research and documentation. Data analysis using an intercatve model. The results of this study would suggest that the application of SP4N-LAPOR in the Samarinda City Civil Service Police Unit has gone quite well in improving the quality of public service. The application of this program has been in accordance with the prevailing regulations and is supported by good coordination and direction from leaders. The process of containing complaint runs reasonably well with structured, enabling the Samarinda City Civil Service Police Unit to respond quickly and properly to complaint, in addition to cooperation with other agencies as a factor in its efficiency. However, there are still some obstacles such as internal communication problems, scheduling activities, long procedures for handling reports, the accessibility of applications and websites that are less smooth, the lack of recapitalization of reports and internal evaluations by the Samarinda City Civil Service Police Unit.

Keywords: SP4N-LAPOR, malicious public service, online complaint, complaint management.

ABSTRAK

SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ialah sebuah platform nasional yang dibuat untuk mengelola pengaduan serta dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan aduan dan aspirasi terkait pelayanan publik yang dikelola secara *online*. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis penerapan SP4N-LAPOR di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Samarinda serta faktor yang menjadi penghambat dalam penerapannya. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian pada penerapan sistem pengelolaan pengaduan yang menggunakan indikator pendekatan sumber, proses, dan sasaran. Adapun sumber data berasal dari data primer yaitu Kepala Satpol PP Kota Samarinda sebagai key informan, Kepala Bidang Pengelolaan Program dan Aplikasi SP4N-LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda serta masyarakat pengguna aplikasi sebagai informan. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder dari laporan, arsip/dokumen pelaporan yang bersumber dari Dinas

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5



Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dan Satpol PP Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, penelitian kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan program ini telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan didukung oleh koordinasi yang baik serta arahan dari pimpinan. Proses penanganan aduan berjalan cukup lancar dengan penindaklanjutan yang terstruktur, sehingga memungkinkan Satpol PP merespon aduan secara cepat dan tepat, selain itu kerjasama dengan instansi lain juga menjadi faktor kelancaran. Akan tetapi, masih terdapat beberapa hambatan diantaranya masalah komunikasi internal, penjadwalan kegiatan, prosedur panjang dalam penanganan laporan, aksesibilitas aplikasi dan *website* yang kurang lancar, tidak adanya rekapitulasi laporan dan evaluasi internal oleh Satpol PP.

Kata kunci: SP4N-LAPOR, pengaduan pelayanan publik, pengaduan *online*, pengelolaan pengaduan.

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pembangunan nasional, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan penduduknya sesuai dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu caranya adalah melalui berbagai layanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Sagita, 2018). Namun, meskipun pemerintah berupaya keras, penyelenggaraan layanan publik masih menghadapi berbagai tantangan dan masalah yang rumit. Oleh karena itu, pemerintah terus berusaha melakukan perbaikan, terutama karena pelayanan publik menjadi fokus utama dalam upaya reformasi birokrasi, walaupun hingga saat ini belum sepenuhnya terasa oleh masyarakat (Rukayat, 2017). Menurut Ibrahim dan Maita (2023), pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk semua warga negara dan penduduk yang berhak mendapatkan barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena itulah, pelayanan publik menjadi elemen penting yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mendukung kegiatan sehari-hari mereka. Akan tetapi karena masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan pelayanan publik, maka dari itu pemerintah berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan membuat dan menerapkan inovasi-inovasi yang lebih mempermudah masyarakat.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Indonesia sedang mengalami transformasi mendasar dalam tata kelola negara menuju sistem pemerintahan yang demokratis, transparan, serta menegakkan hukum dengan bijaksana. Perubahan dalam tata kelola pemerintahan saat ini memberikan kesempatan untuk menyusun ulang berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal tersebut dilakukan karena semakin pesatnya perkembangan globalisasi dan masyarakat semakin kritis terkait sistem pemerintahan dan pelayanan publik, pemerintah dituntut agar menjadi lebih responsif terhadap beragam ekspresi aspirasi masyarakat yang mengalir dengan cepat, serta memiliki kemampuan untuk meresponsnya secara efisien. Masyarakat juga mengharapkan agar aspirasi mereka diperhatikan, oleh karena itu, pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan memberikan ruang untuk dialog publik dalam proses pembuatan kebijakan. Dengan menjawab persoalan yang ada di masyarakat, pemerintah melaksanakan proses transformasi menuju pelayanan publik *e-government*, pemerintah menggunakan media elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik. Sebagai bagian dari upaya tersebut, pemerintah telah menciptakan program inovatif yang disebut Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR), yang diterapkan di setiap daerah di Indonesia, termasuk Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Kota Samarinda.

Inovasi program SP4N-LAPOR merupakan sebuah sistem yang dibuat untuk mengelola pengaduan pelayanan publik, dimana semua penyampaian aspirasi dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



akan dikelola secara *online*. Program SP4N-LAPOR didirikan dengan tujuan mewujudkan kebijakan "*no wrong door policy*" yang memastikan bahwa pengaduan dari berbagai sumber dan jenis akan dialihkan kepada penyelenggara pelayanan publik. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggara dapat menangani pengaduan masyarakat dengan cepat, akurat, menyeluruh, dan dalam koordinasi yang baik. Program LAPOR telah diresmikan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Roadmap* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Program SP4N-LAPOR telah diberlakukan di Kalimantan Timur terkhusus Kota Samarinda sejak tahun 2018 hingga sekarang. Implementasi program ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Roadmap* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, serta Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 31 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Program diterapkan dengan cara Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda bekerjasama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Samarinda untuk menjadi wadah yang menampung laporan atau pengaduan yang masuk di aplikasi SP4N-LAPOR. Kemudian setelah itu apabila ada laporan yang masuk Diskominfo akan mengarahkan atau memberikan informasi kepada OPD yang berkaitan dengan apa yang dilaporkan oleh masyarakat dan kemudian OPD yang berkaitan akan menindaklanjuti laporan tersebut. Di Kota Samarinda, aplikasi SP4N-LAPOR sudah menjadi hal yang diketahui oleh masyarakat, terbukti bahwa pada tahun 2023 terdapat sebanyak kurang lebih 100 laporan masuk pada aplikasi SP4N-LAPOR yang ditujukan pada beberapa OPD.

Berdasarkan informasi dari Kepala Bidang Pengelolaan Program Aplikasi SP4N-LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda, dalam proses pelayanan melalui aplikasi SP4N-LAPOR memang masih sering terjadi kendala, terkhusus pada OPD yang terkait dengan pengaduan yang masuk. Masalah yang sering terjadi yaitu adanya OPD yang tidak cekatan dalam menanggapi pengaduan masyarakat sehingga terkadang masyarakat yang mengadu tidak puas dengan program pelayanan SP4N-LAPOR. Dari kondisi tersebut dapat diketahui bahwa lambatnya respon dari OPD terkait dalam melaksanakan tugasnya terkhusus dalam menangani pengaduan masyarakat, masih menjadi masalah dalam penerapan SP4N-LAPOR di Kota Samarinda.

Maka terdapat urgensi untuk dilakukannya kajian mengenai tata kelola pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik, terutama dalam penerapan aplikasi SP4N-LAPOR, yang mewajibkan pemerintah daerah untuk menjalankan tanggung jawabnya serta memperhatikan aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kinerja sektor publik. Pentingnya penyediaan sarana pengaduan masyarakat berupa aplikasi SP4N-LAPOR tidak hanya terbatas pada keberadaannya saja, melainkan juga pada fungsi dan manfaat dari media tersebut.

Penelitian ini mengambil lokasi studi kasus di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Samarinda dengan latar belakang data dari Diskominfo Kota Samarinda bahwa dari banyaknya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, Satpol PP merupakan salah satu OPD yang mendapatkan aduan masuk paling banyak diantara semua OPD yang ada di Kota Samarinda. Adapun aduan yang masyarakat ajukan pada SP4N-LAPOR yang tertuju pada Satpol PP Kota Samarinda diantaranya maraknya anak jalanan yang meresahkan masyarakat, banyaknya Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berada di bahu jalan sehingga mengganggu pengguna jalan di sekitar, serta keberadaan juru parkir liar membutuhkan penertiban lebih optimal dari Satpol PP.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk memahami terkait penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda. Penelitian ini

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



turut mengkaji implementasi program SP4N LAPOR yang berlangsung di Diskominfo Kota Samarinda, sebagai instansi utama penerima aduan dari Pusat. Fokus penelitian ini terdiri dari dua hal yang meliputi:

1. Penerapan SP4N-LAPOR dengan sub-sub fokus yang mencakup pendekatan sumber, proses dan sasaran.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan SP4N-LAPOR di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda.

Penelitian ini mengandalkan sumber data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui wawancara secara langsung dengan Kepala Satpol PP Kota Samarinda sebagai key informan, Kepala Bidang Pengelolaan Program dan Aplikasi SP4N-LAPOR Diskominfo Kota Samarinda serta masyarakat pengguna aplikasi sebagai informan. Sementara itu data sekunder didapat melalui dokumen tertulis seperti Peraturan Walikota, laporan, arsip/dokumen pengaduan yang bersumber dari Diskominfo Kota Samarinda dan Satpol PP Kota Samarinda. Dalam menganalisis data, digunakan analisis data model interaktif yang dijelaskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi tahapan kondensasi data (*Data Condensation*), penyajian data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

PEMBAHASAN

Sebelum diterapkannya SP4N-LAPOR, Pemerintah Daerah menangani pengaduan secara tradisional, yaitu melalui surat, kotak saran atau pengaduan langsung ke instansi terkait (Aisyah dkk, 2024). Cara tradisional tersebut memakan banyak waktu dan menjadi kurang efektif, sehingga ketika ada keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat menjadi enggan untuk mengadu ke instansi pemerintah (Wiguna & Gorda, 2021). Pengaduan sesungguhnya menjadi salah satu kesempatan bagi penyelenggara pelayanan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Maka Program SP4N-LAPOR hadir sebagai sebuah inovasi. SP4N-LAPOR merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara daring yang telah diimplementasikan di Kota Samarinda sejak 2018 hingga saat ini. Inovasi ini membuka jalur komunikasi langsung antara masyarakat dan instansi pemerintah termasuk Satpol PP Kota Samarinda yang bertugas menangani bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, Satpol PP Kota Samarinda telah mengintegrasikan sistem SP4N-LAPOR sebagai sarana utama untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelanggaran ketertiban umum, gangguan keamanan lingkungan, serta masalah tata kota lainnya, sehingga respons dan penanganan kasus dapat dilakukan lebih cepat dan terkoordinasi dengan baik. Melalui *platform* digital ini, Satpol PP dapat memetakan titik-titik rawan dan memprioritaskan penanganan sesuai tingkat urgensi laporan, sekaligus memungkinkan transparansi dalam proses tindak lanjut pengaduan karena masyarakat dapat memantau status aduan mereka. Integrasi SP4N-LAPOR dalam sistem kerja Satpol PP Kota Samarinda merupakan bentuk adaptasi institusi penegak peraturan daerah terhadap transformasi digital pelayanan publik, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat fungsi pengawasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah dalam mewujudkan ketertiban umum di Kota Samarinda.

Penerapan Program SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda

Pengelolaan pengaduan menjadi salah satu aspek penting dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menilai sejauhmana keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan (Prasetya 2014). SP4N-LAPOR adalah *platform* yang memungkinkan masyarakat di seluruh Indonesia untuk mengajukan pengaduan kepada pemerintah secara *online*. Sistem ini dirancang untuk menerima berbagai jenis laporan masyarakat dan meneruskannya kepada pihak penyelenggara layanan publik yang sesuai, agar dapat segera ditangani dengan tepat. Penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda dapat dikaji melalui tiga indikator yang meliputi pendekatan sumber, proses dan sasaran.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



1. Pendekatan Sumber

Keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR di Satpol PP terkait efektivitas pemanfaatan sumberdaya yang tersedia dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda dapat dilihat dari beberapa aspek pendukung berikut:

- a. Keberhasilan dalam memanfaatkan potensi yang ada di masyarakat. SP4N-LAPOR di Kota Samarinda telah diimplementasikan sejak 2018 dan digunakan oleh berbagai OPD untuk menerima laporan masyarakat. Program ini telah banyak digunakan dan menghasilkan sejumlah laporan, namun masih ada kendala utama, yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan dan penggunaan SP4N-LAPOR. Meskipun beberapa OPD sudah memanfaatkan program ini, tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang aplikasi ini masih menjadi hal yang perlu diperhatikan agar lebih banyak orang dapat memanfaatkannya. Satpol PP Kota Samarinda turut menggunakan SP4N-LAPOR sejak diluncurkannya program ini di Kota Samarinda. Program ini sangat membantu Satpol PP dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam menjaga ketertiban umum dan penegakan Peraturan Daerah (Perda).
- b. Kemampuan untuk merespon terhadap potensi yang ada di masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, Satpol PP Kota Samarinda telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam merespons informasi yang disampaikan oleh masyarakat melalui sistem pengaduan SP4N-LAPOR. Dalam hal ini, masyarakat berperan sebagai sumber informasi utama terkait masalah yang ada di sekitar mereka. Satpol PP bersama dengan Diskominfo Kota Samarinda dan beberapa instansi lainnya, telah bekerjasama untuk menindaklanjuti laporan yang diterima, sehingga potensi informasi dari masyarakat dapat dimanfaatkan secara efektif. Kemampuan Satpol PP dalam merespons laporan masyarakat juga didukung oleh mekanisme yang jelas dan terstruktur. Satpol PP telah menyiapkan berbagai sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai untuk mendukung kelancaran proses penanganan pengaduan. Satpol PP memastikan bahwa setiap aduan yang diterima diproses sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku, serta ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Secara keseluruhan, Satpol PP Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga dan meningkatkan ketertiban umum melalui sistem pengelolaan pengaduan yang efektif.
- c. Kemampuan untuk menjaga keberlangsungan kegiatan organisasi dalam mendapatkan masukan. Satpol PP telah menyiapkan mekanisme yang terstruktur mulai dari penerimaan laporan hingga penindaklanjutannya, didukung oleh SDM, sarana dan prasarana yang memadai, serta dasar hukum yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa Satpol PP siap untuk menerima masukan dari masyarakat dengan tujuan meningkatkan ketertiban umum secara berkelanjutan. Dalam proses pengelolaan pengaduan, Satpol PP berusaha untuk memastikan setiap laporan yang diterima ditindaklanjuti dengan baik, meskipun ada beberapa laporan yang harus dikoordinasikan dengan instansi lain. Namun, meskipun mekanisme yang ada sudah baik, terdapat kelemahan dalam hal peningkatan kapasitas SDM. Satpol PP tidak menyediakan pelatihan atau pengembangan khusus bagi pegawai yang menangani pengaduan. Tanpa adanya pelatihan khusus, kualitas kinerja pegawai dalam menangani laporan bisa terpengaruh, mengingat mereka tidak mendapatkan pembekalan tambahan yang relevan. Oleh karena itu, meskipun Satpol PP memiliki SDM yang cukup dan sarana prasarana yang memadai, kurangnya pelatihan berpotensi mempengaruhi efektivitas sistem SP4N-LAPOR dalam menerima dan menindaklanjuti masukan dari masyarakat secara optimal.

2. Pendekatan Proses

Pendekatan proses berfokus pada langkah-langkah atau alur yang dijalankan oleh Satpol PP dalam menerima, memverifikasi, dan menanggapi setiap pengaduan. Setiap tindak lanjut dari pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR mengikuti prosedur internal organisasi dan dievaluasi berdasarkan kelancaran proses internal, tingkat kepuasan masyarakat, serta sejauhmana keberhasilan pelaksanaan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



program yang dilakukan dengan kerjasama antara instansi terkait. Oleh karena itu, proses yang dilakukan bermaksud untuk saling memenuhi kebutuhan antara pemerintah dan masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan inilah yang disebut dengan pelayanan (Moenir, 2016). Maka dari itu untuk melihat keberhasilan pendekatan proses, ada tiga aspek penting yang dapat ditelaah:

- a. **Prosedur layanan.** Alur pengelolaan pengaduan melalui sistem SP4N-LAPOR dimulai dengan penerimaan laporan yang masuk ke dalam sistem. Kemudian diproses oleh admin lalu diserahkan kepada pimpinan untuk didisposisikan ke bidang yang terkait. Setelah itu, dilakukan analisa di lapangan untuk menentukan langkah-langkah yang diperlukan, serta mengidentifikasi instansi lain yang perlu diajak berkoordinasi. Satpol PP bekerjasama dengan instansi yang terkait dengan laporan, untuk menyusun strategi dan menentukan tindakan yang harus dilakukan (lihat gambar 1). Proses pengelolaan ini dilakukan dengan sangat terstruktur, menjamin bahwa laporan yang diterima dapat ditindaklanjuti dengan baik dan tepat. Selain itu, dalam penerapan prosedur pengelolaan pengaduan, Satpol PP juga mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam menindaklanjuti laporan. Satpol PP menetapkan tenggat waktu lima hari sesuai dengan yang telah ditentukan oleh sistem SP4N-LAPOR untuk menindaklanjuti setiap aduan yang masuk. Apabila tidak ada tindak lanjut dalam kurun waktu tersebut, sistem SP4N-LAPOR akan memberikan peringatan atau pemberitahuan sebagai bentuk pengingat. Hal ini menunjukkan komitmen Satpol PP dalam menjalankan prosedur dengan efisien dan efektif, serta memastikan bahwa setiap aduan yang diterima dapat diselesaikan tepat waktu. Setelah proses penindaklanjutan selesai, laporan akan dikonfirmasi melalui aplikasi SP4N-LAPOR disertai dengan dokumentasi sebagai bukti penyelesaian (lihat gambar 2). Proses yang terstruktur dan pengawasan yang ketat ini memastikan kualitas layanan pengaduan tetap terjaga dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- b. **Fasilitas.** Sarana prasarana yang mendukung proses penindaklanjutan pengaduan pada SP4N-LAPOR memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran, efektivitas, dan transparansi pengelolaan aduan masyarakat. Satpol PP telah menyediakan fasilitas yang memadai untuk menangani aduan, baik dari segi personil maupun peralatan. Fasilitas tersebut meliputi unit kendaraan untuk petugas lapangan di kantor Satpol PP maupun Satpol PP di setiap kecamatan, serta dukungan berupa komputer, *printer*, *wifi* dan peralatan lainnya untuk admin yang bertugas mengelola laporan. Dengan adanya sarana penunjang ini, proses pengelolaan pengaduan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, *website* dan aplikasi SP4N-LAPOR juga berfungsi sebagai sarana utama bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan, sekaligus menjadi alat bagi Satpol PP untuk memproses dan menindaklanjuti laporan dengan lebih sistematis. Semua fasilitas ini saling melengkapi dan mendukung tercapainya tujuan untuk meningkatkan responsibilitas dan kecepatan dalam penanganan aduan di Kota Samarinda.
- c. **Semangat kerjasama dan loyalitas.** Proses penindaklanjutan aduan di Satpol PP Kota Samarinda melibatkan kerjasama antara beberapa personil dan bidang terkait, bukan hanya dilakukan oleh satu bidang atau satu individu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa Satpol PP Kota Samarinda mengedepankan pendekatan kolaboratif dalam menangani aduan masyarakat, memastikan bahwa setiap laporan ditangani oleh pihak yang memiliki kompetensi sesuai dengan masalah yang dihadapi, sehingga dapat menghasilkan solusi yang lebih tepat dan efektif. Selain itu, kerjasama Satpol PP dengan instansi lain juga menjadi faktor penting dalam mempercepat penanganan aduan. Satpol PP telah menjalin kerjasama dengan berbagai instansi yang terhubung dengan tugas pokok dan fungsinya, antara lain: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), Rumah Sakit Atmahasada, Rumah Sakit Jiwa, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kerjasama ini bertujuan untuk mempercepat penyelesaian aduan dengan memperoleh data yang lebih akurat, seperti riwayat pelanggaran atau identitas pelaku. Dengan adanya dukungan dari instansi terkait, Satpol PP dapat mengakses informasi yang lebih lengkap, sehingga penindaklanjutan aduan dapat

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

dilakukan dengan lebih tepat, cepat, dan efektif.

Gambar 1: Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Sumber: Website SP4N-LAPOR, 2024

3. Pendekatan Sasaran

Pelayanan publik menjadi tugas penting bagi aparaturnya pemerintah, yang harus memperhatikan standar, pola penyelenggaraan, dan biaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang memerlukan pelayanan (Mukarom, 2018). Maka dari itu, untuk menilai atau mengevaluasi pendekatan sasaran dalam penerapan SP4N-LAPOR terkait sejauhmana program ini berkontribusi dalam meningkatkan kinerja Satpol PP, terdapat beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengkajinya:

- Produktivitas. Produktivitas merujuk pada seberapa efektif dan efisien Satpol PP dalam menggunakan sistem SP4N-LAPOR untuk menerima, memproses, dan menindaklanjuti laporan atau aduan dari masyarakat terkait pelanggaran ketertiban umum atau Perda. Untuk menilai sejauhmana Satpol PP berhasil dalam menangani aduan, tidak hanya bisa dilihat dari struktur pengelolaan dan penindaklanjutan yang telah dirancang, tetapi juga dari tingkat kemampuan mereka dalam menyelesaikan aduan tersebut (lihat tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Aduan Pada Satpol PP

2023	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL
Maret	1	0	0	1	0
April	-	-	-	-	-
Mei	-	-	-	-	-
Juni	0	2	0	2	100
Juli	0	0	1	1	100
Agustus	0	0	1	1	100
September	-	-	-	-	-
Oktober	0	1	1	2	100

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



November	0	1	0	1	100
Desember	0	1	0	1	100
2024	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL
Januari	0	1	2	3	100
Februari	0	6	0	6	100
Maret	-	-	-	-	-
April	-	-	-	-	-
Mei	0	1	2	3	100
Juni	0	0	2	2	100
Juli	0	1	1	2	100
Agustus	-	-	-	-	-
September	0	1	3	4	100
Oktober	-	-	-	-	-
November	0	0	2	2	100
Desember	-	-	-	-	-

Sumber: Diolah penulis dari Instagram Ayo Lapor, 2025

Berdasarkan data yang ada, dalam kurun waktu 1 tahun 10 bulan (2023-2024), Satpol PP telah menerima berbagai macam aduan dari masyarakat dan sebagian besar telah berhasil ditindaklanjuti. Hanya ada satu laporan yang tidak ditindaklanjuti, yang menunjukkan bahwa Satpol PP cukup konsisten dan produktif dalam menangani aduan masyarakat. Dengan tingkat tindak lanjut yang cukup tinggi, Satpol PP berhasil menjaga ketertiban umum dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya mencerminkan tingkat produktivitas yang baik dalam melaksanakan program SP4N-LAPOR.

- b. **Fleksibilitas.** Fleksibilitas mencakup kemampuan untuk menyesuaikan respons terhadap laporan yang berbeda-beda, mengelola berbagai jenis masalah, serta menghadapi perubahan atau situasi tak terduga dengan cara yang efektif. Meskipun setiap aduan diproses melalui struktur yang telah ditetapkan dengan pengelolaan yang dimulai dari penerimaan oleh admin, pendisposisian, hingga penindaklanjutan di lapangan, kecepatan penyelesaian aduan sangat bergantung pada jenis aduan itu sendiri serta kesulitan atau kemudahan dalam penanganannya. Satpol PP memiliki banyak personil yang terorganisir dalam berbagai bidang, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, sehingga memungkinkan mereka untuk menanggapi aduan secara bersamaan atau dengan prioritas tertentu ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa Satpol PP tidak hanya bergantung pada struktur yang ada, tetapi juga mampu beradaptasi dengan situasi di lapangan agar proses penanganan aduan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
- c. **Efisiensi.** Efisiensi berfokus pada bagaimana memaksimalkan hasil dengan penggunaan sumber daya yang ada, baik sumber daya waktu, tenaga, maupun teknologi, sehingga proses penanganan laporan berjalan lancar. Efisiensi dalam pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda tercermin dari kemampuan organisasi dalam memproses aduan dengan cepat dan akurat, serta memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Meskipun sebagian besar aduan dapat diselesaikan dalam jangka waktu sesuai dengan ketentuan sistem SP4N-LAPOR, terkadang ada beberapa laporan yang terlambat diselesaikan akibat faktor tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses pengelolaan aduan di Satpol PP sudah terstruktur dengan baik, efisiensi dapat dipengaruhi oleh kondisi di lapangan. Selain itu, mengenai pendanaan Satpol

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



PP tidak menyediakan anggaran khusus untuk pengelolaan pengaduan, karena biaya operasional sudah termasuk dalam anggaran rutin yang telah dirancang sebelumnya. Satpol PP juga mampu mempertahankan efisiensi dalam penanganan aduan dengan memanfaatkan SDM secara tepat. Meskipun Satpol PP memiliki 354 pegawai honorer dan 67 pegawai PNS, untuk penindaklanjutan aduan hanya melibatkan sejumlah personil yang terorganisir dalam tim yang terdiri dari dua orang admin dan sekitar 20 personil di setiap bidang yang memiliki tugas khusus. Dengan pembagian tugas yang jelas dan penggunaan personil yang efisien, Satpol PP dapat menyelesaikan banyak aduan dalam waktu yang relatif singkat. Hasilnya, meskipun ada beberapa keterlambatan, mayoritas aduan dapat diselesaikan dengan efektif, menunjukkan bahwa efisiensi dalam pengelolaan aduan menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan Satpol PP dalam menjaga ketertiban umum.

- d. Stabilitas. Pelaksanaan program SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda mencerminkan kemampuan organisasi untuk tetap konsisten dan dapat diandalkan dalam menangani aduan masyarakat. Satpol PP terus memantau setiap aduan yang telah ditindaklanjuti untuk memastikan bahwa tidak ada keluhan lanjutan dari masyarakat. Dengan demikian, Satpol PP berupaya menjaga ketertiban umum dengan cara yang sistematis dan terstruktur yang membantu menciptakan pelayanan yang stabil dan berkelanjutan. Meskipun jumlah aduan yang diterima dapat bervariasi setiap bulannya, komitmen Satpol PP untuk menyelesaikannya dengan cepat menunjukkan konsistensi dan keandalan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Lenvine (dalam Mirnasari, 2013), tanggungjawab merupakan salah satu syarat hasil pelayanan publik dalam demokrasi, dimana tanggungjawab menjadi ukuran yang menunjukkan sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan pedoman organisasi dan administratif yang tepat dan telah ditetapkan.

Namun, stabilitas dalam pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR juga dipengaruhi oleh tantangan terkait dengan aksesibilitas aplikasi dan *website*. Meskipun aplikasi SP4N-LAPOR dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan, beberapa kendala teknis seperti kesulitan mengakses aplikasi atau *server* yang sering *down* masih menjadi masalah yang perlu dibenahi. Kendala ini mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan laporan, meskipun aplikasi ini tetap dianggap transparan dan mudah digunakan oleh sebagian besar pengguna.

Faktor Penghambat Penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi wujud pemenuhan kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan perkembangan kehidupan di masa kini, terutama terkait dengan lajunya perkembangan teknologi informasi (Apriani dkk, 2024). Hal ini menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Termasuk dengan penyediaan saluran pengaduan sebagaimana juga halnya dengan penyediaan aplikasi SP4N-LAPOR.

Dalam pelaksanaan program pemerintah, kemungkinan adanya hambatan merupakan hal yang sangat wajar. Hambatan-hambatan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran dan pencapaian tujuan program. Hal yang sama juga berlaku pada penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda, dimana terdapat tantangan dan kelemahan yang dihadapi oleh petugas Satpol PP dalam menerapkan SP4N-LAPOR serta menindaklanjuti laporan pengaduan yang diterima. Beberapa hambatan yang terjadi dalam penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda antara lain:

1. Masalah komunikasi internal dan penjadwalan kegiatan yang sering berbenturan. Hambatan ini seringkali terjadi dalam situasi dimana berbagai kegiatan atau tugas harus dikoordinasikan, namun jadwalnya tidak dapat dihindari atau ditunda. Dalam konteks SP4N-LAPOR, masalah seperti ini bisa mempengaruhi waktu respons terhadap laporan yang masuk, terutama jika kegiatan lain yang

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



lebih mendesak harus diutamakan. Meskipun tidak tergolong sebagai hambatan besar, masalah komunikasi dan penjadwalan ini tetap mempengaruhi kelancaran alur kerja.

2. Penindakan laporan dan prosedur yang dijalankan bergantung pada lokasi dan situasi yang dilaporkan. Laporan yang masuk bisa berasal dari berbagai lokasi dengan kondisi yang berbeda-beda, dan setiap lokasi membutuhkan penanganan yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Dalam beberapa kasus, prosedur yang lebih banyak dan tahapan yang lebih sulit dalam menyelesaikan laporan bisa memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, yang akhirnya berisiko melewati batas waktu yang ditentukan oleh sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem SP4N-LAPOR memiliki aturan yang jelas, pelaksanaannya di lapangan tidak selalu dapat diselesaikan dalam batas waktu yang sudah ditetapkan.
3. Aksesibilitas aplikasi dan *website*. Masyarakat mengeluhkan bahwa terkadang aplikasi atau *website* yang digunakan mengalami gangguan sehingga sulit untuk diakses, seperti aplikasi yang *loading* terus-menerus atau *website* yang tidak bisa dibuka. Kendala teknis ini memperlambat proses. Masalah teknis ini menunjukkan perlunya pengelolaan dan pemeliharaan sistem yang lebih baik agar tidak mengganggu kelancaran operasional.

Selain berbagai hambatan tersebut, terdapat pula kelemahan Satpol PP dalam penerapan SP4N-LAPOR, yaitu tidak adanya evaluasi internal Satpol PP dan rekapitulasi data laporan. Meskipun Satpol PP Kota Samarinda menjadi salah satu instansi yang menerapkan SP4N-LAPOR, mereka tidak melakukan evaluasi khusus atau rekapitulasi data laporan secara rutin. Kelemahan ini menyulitkan pihak Satpol PP untuk memonitor perkembangan dan kinerja mereka dalam menangani laporan, serta tidak memberikan gambaran yang jelas tentang tren atau pola pelaporan yang terjadi. Hal ini dapat mengurangi efektivitas evaluasi dan perbaikan sistem yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

SP4N-LAPOR merupakan inovasi program pengaduan *online* untuk penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapannya mencerminkan komitmen pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Sistem ini bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dalam penanganan pengaduan, dimana sebagian besar aduan ditindaklanjuti sesuai target waktu.

Penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan program ini telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan didukung oleh koordinasi yang baik serta arahan dari pimpinan. Proses pengelolaan pengaduan di Satpol PP Kota Samarinda telah dilakukan secara sistematis, mulai dari penerimaan, verifikasi, hingga penindaklanjutan laporan, dengan adanya komitmen penyelesaian tepat waktu. Proses penanganan aduan berjalan cukup lancar dengan penindaklanjutan yang terstruktur, sehingga memungkinkan Satpol PP merespon aduan secara cepat dan tepat, selain itu kerjasama dengan instansi lain juga menjadi faktor kelancaran.

Meskipun demikian, dalam penerapan SP4N-LAPOR di Satpol PP Kota Samarinda masih terdapat beberapa hambatan, antara lain masalah komunikasi internal, penjadwalan kegiatan yang berbenturan, prosedur penanganan laporan yang panjang dan kompleks, dan gangguan teknis pada sistem. Selain itu, belum adanya evaluasi internal dan rekapitulasi data laporan secara rutin juga menjadi hal yang perlu dibenahi. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan program SP4N-LAPOR di masa depan, perbaikan dalam koordinasi, prosedur, pemeliharaan sistem dan evaluasi berkala sangat diperlukan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

REFERENSI

- Aisyah, E.N.A., Nabila, D.S. & Sabrina, M.A. (2024). Penerapan Platform LAPOR sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital di Kota Malang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 92-100. Diunduh dari: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/viewFile/3892/1953>
- Apriani, F., Rahma, U.A., Yusuf, M., Hayati, S., Jubaidah & Suraya, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 894-901. Diunduh dari: <https://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/viewFile/5053/2070>
- Ibrahim, W.H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. Diunduh pada: <https://repository.uin-suska.ac.id/70478/>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- KemenpanRB, KSP, & ORI. (2016). Buku Panduan Adopsi dan Integrasi Lapori! - SP4N Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik. [https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf)
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. USA: Sage Publications.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84. Diunduh dari: http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mukarom, Z. & Muhibudin, L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 31 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Roadmap* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang SP4N-LAPOR! Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Prasetya, D.R. (2014). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Malang: *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Diunduh dari: <https://www.neliti.com/id/publications/75541/analisis-pengelolaan-pengaduan-masyarakat-dalam-rangka-pelayanan-publik-studi-pa>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 56-65. Diunduh dari: <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sagita, N.I. (2018). Dilema Pelimpahan Wewenang Walikota dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1(2), 244-258. Diunduh dari: <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/trans.v1i2.307>
- Wiguna, I.M.U.J., & Gorda, A.A.N.E.S. (2021). Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi pada Pemerintah Kabupaten Badung). *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 234-250. Diunduh dari: <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/4064>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id