

## Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!)

Elin Ayu Sariti<sup>1</sup>, Usep Dayat<sup>2</sup>, Gun Gun Gumilar<sup>3</sup>

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia<sup>123</sup>

2110631180150@student.unsika.ac.id, usep.dayat@fisip.unsika.ac.id,

gungun.gumilar@fisip.unsika.ac.id

### ABSTRACT

*The government continues to innovate in providing satisfactory public services. One of these innovations is SP4N-LAPOR!, a technology-based public complaint management system. Bekasi city is one of the regions that has implemented SP4N-LAPOR!, managed by the Communication, Informatics, Statistics, and Encryption Office (Diskominfostandi). This research aims to determine the effectiveness of the SP4N-LAPOR! application in Bekasi City using Budiani (2007) as cited in (Purnamawati et al., 2022) effectiveness theory, which includes four indicators: program targeting, program socialization, program objectives, and program monitoring. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the effectiveness of SP4N-LAPOR! in Bekasi City is not yet fully optimal. This is due to lack of socialization by the local government, limited human resources. The conclusion of this study is that the use of SP4N-LAPOR! in Bekasi City is quite effective, but it still requires improvements in terms of socialization, evaluation, and technical support.*

**Keywords:** SP4N-LAPOR!; Program Efektiveness; Public Service; E-Government; Bekasi City

### ABSTRAK

Pemerintah terus melakukan inovasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasinya yaitu SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi. Kota Bekasi merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi dengan menggunakan teori Efektivitas dari Budiani (2007) dalam (Purnamawati et al., 2022) yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum adanya evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi cukup efektif, namun masih memerlukan perbaikan dalam aspek sosialisasi, evaluasi, dan dukungan teknis.

**Kata kunci:** SP4N-LAPOR!; Efektivitas Program; Pelayanan Publik; E-Government; Kota Bekasi

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik terus melakukan inovasi dari waktu ke waktu untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin canggih mendorong pemerintah mengeluarkan inovasi berbasis digital, salah satunya *e-government* yang bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Delistiana et al., 2020) yang dimana keberhasilan layanan yang disediakan kepada masyarakat sangat bergantung pada pelaksana kebijakan tersebut.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh informasi serta menyampaikan pengaduan atas layanan yang diterima. Pasal 36 dan 37 dari undang-undang tersebut mewajibkan penyelenggaraan pelayanan untuk memberi ruang seluas-luasnya kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran (Fauziah et al., 2023). Sebagai implementasi dari prinsip *good governance*, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 serta PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2015 sebagai dasar pengembangan SP4N-LAPOR! atau sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berbasis teknologi informasi (Delistiana et al., 2020).

Kota Bekasi merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan SP4N-LAPOR! sejak tahun 2020. Aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DiskominfoStandi). Berdasarkan data laporan pengaduan tahun 2023 dan semester I tahun 2024, sebagian besar laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! telah berhasil ditindaklanjuti (Bekasikota, 2023). Dalam praktiknya, pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi menghadapi berbagai tantangan, di antaranya keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum tersedianya evaluasi kepuasan pengguna secara menyeluruh. Beberapa masyarakat juga lebih memilih menyampaikan aduan melalui media sosial karena dianggap lebih cepat mendapat respons dari pihak berwenang. Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana efektivitas SP4N-LAPOR! dalam memenuhi tujuannya sebagai platform resmi pengaduan publik di tingkat daerah.

Dalam wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda DiskominfoStandi, menyebutkan bahwa salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, karena hanya terdapat satu admin utama yang menangani sistem SP4N-LAPOR!. Selain itu, sebagian masyarakat masih lebih memilih menyampaikan pengaduan melalui media sosial, karena dinilai lebih cepat mendapatkan respons langsung dari pejabat, bahkan dari Wali Kota. Selain kendala teknis, pelaksanaan evaluasi terhadap kepuasan pengguna SP4N-LAPOR! juga belum berjalan maksimal. Laporan yang bersifat anonim menyulitkan instansi untuk menghubungi pelapor dalam rangka melakukan survei atau evaluasi layanan, di sisi lain meskipun kegiatan pelatihan rutin dilakukan, efektivitas sistem masih terganggu karena belum adanya pemantauan berbasis data yang komprehensif dari sisi pengguna.

Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi, penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Budiani (2007) dalam (Purnamawati et al., 2022), yang mencakup empat indikator: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi sebagai sistem pengaduan pelayanan publik yang berbasis partisipasi masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena secara mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi. Fokus penelitian terletak pada empat indikator efektivitas menurut Budiani (2007) dalam (Purnamawati et al., 2022), yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Penelitian ini dilakukan di Kota Bekasi, khususnya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) sebagai pengelola utama aplikasi SP4N-LAPOR!. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan narasumber dari pihak pengelola, seperti Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Ahli Pranata Humas, Admin SP4N-LAPOR!, serta dari masyarakat Kota Bekasi yang pernah menggunakan SP4N-LAPOR!. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi terhadap aktivitas serta laporan pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam Prof. Dr Sugiyono (2016) (Rohman et al., 2023) yang meliputi empat tahapan utama, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program. Menurut Budiani (2007) dalam (Purnamawati et al., 2022), ketepatan sasaran berkaitan dengan sejauh mana program dapat menjangkau dan digunakan oleh kelompok masyarakat yang memang membutuhkan serta menjadi target dari program tersebut. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila kelompok sasarannya benar-benar menggunakan dan merasakan manfaat dari program tersebut.

SP4N-LAPOR! sebagai program pengaduan pelayanan publik berbasis nasional ditujukan untuk seluruh lapisan masyarakat, khususnya mereka yang ingin menyampaikan pengaduan, keluhan, ataupun aspirasi. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat mengenal, mengakses, dan memanfaatkannya.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian masyarakat telah memanfaatkan SP4N-LAPOR! sesuai dengan tujuannya. Salah satu narasumber, F, menyatakan

bahwa ia telah empat kali menggunakan SP4N-LAPOR!, baik secara anonim maupun menggunakan identitas. Ia menyebutkan bahwa keunggulan aplikasi ini adalah sifatnya yang nasional, sehingga pengguna cukup mengisi laporan tanpa harus mengetahui secara spesifik instansi mana yang berwenang. Laporan akan secara otomatis didisposisikan ke dinas terkait. Namun, F juga mengungkapkan bahwa salah satu laporannya tidak ditindaklanjuti karena didisposisikan ke dinas yang tidak memiliki kewenangan.

*“Saya sudah ada 4x laporan menggunakan SP4N-LAPOR! ada yang saya anonimkan, ada yang pakai nama. Alasannya karena SP4N-LAPOR! itu base-nya nasional, jadi saya tidak perlu milih harus lapor ke bagian yang mana. Saya cukup mengetik, lalu nanti didisposisi ke dinas yang terkait.” (F, 29/6/2025)*

Hal serupa disampaikan oleh narasumber AP, yang menggunakan SP4N-LAPOR! untuk melaporkan kondisi jalan rusak. Ia memilih SP4N-LAPOR! karena tidak mengetahui secara pasti instansi mana yang bertanggung jawab atas jalan besar yang dimaksud. Dengan demikian, SP4N-LAPOR! dianggap memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan tanpa harus memahami struktur birokrasi pemerintahan.

*“Saat itu saya ingin melaporkan terkait jalan yang rusak, tapi saya tidak tahu juga kalau melapor soal jalan rusak yang bisa dibilang jalan besar gitu kemana, jadi saya pikirnya lebih baik lapor lewat sp4n-lapor, istilahnya biar pihak pemkot yang mengurus jalan rusak itu jadi ranah siapa.” (AP, 7/7/2025)*

Namun demikian, masalah akurasi dalam pendisposisian laporan masih menjadi hambatan. Admin SP4N-LAPOR!, WP, menjelaskan bahwa kesalahan disposisi terkadang terjadi karena adanya tumpang tindih kewenangan antar organisasi perangkat daerah (OPD). Dalam kasus tertentu, laporan yang diklasifikasikan sebagai ketertiban umum diteruskan ke Satpol PP, padahal seharusnya menjadi ranah Dinas Perhubungan. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi dan koordinasi antar instansi masih perlu ditingkatkan.

*“Waktu itu pernah kejadian si pelapor itu klasifikasinya adalah ketertiban umum, contohnya seperti ada yang melakukan parkir sembarangan, dan itu mengganggu ketertiban umum, lalu kami meneruskan ke Satpol PP karena Satpol PP kan terkait ketertiban umum. Ternyata konteksnya adalah parkir liar yang bukan di tempatnya dan itu menurut Satpol PP itu bukan ranahnya mereka tetapi ranahnya dinas perhubungan. Kita harus bisa menganalisa dan berkoordinasi apakah ini ranahnya dinas A atau dinas B. Karena ada dinas yang saling keterkaitan,*

*jadi harus berkoordinasi, bisa jadi kita memverifikasi nya kedua dinas tersebut.” (WP, 10/6/2025)*

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan AM selaku Pranata Humas DiskominfoStandi, diketahui bahwa jumlah pengguna SP4N-LAPOR! masih tergolong sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Bekasi. Rata-rata laporan per bulan hanya berkisar 50–70 laporan. Dengan jumlah penduduk sekitar 2,4 juta jiwa, tingkat partisipasi masyarakat tergolong sangat rendah. AM menekankan bahwa keragaman karakter masyarakat menjadi tantangan tersendiri. Ada masyarakat yang aktif menyampaikan keluhan, tetapi ada pula yang pasif dan tidak menunjukkan kepedulian terhadap pelayanan publik.

*“Jumlah laporan per-bulan baru 50-70. Sedangkan kalau dibanding jumlah penduduk Bekasi 2,4 juga, itu masih nol koma nol-nol persen. Jauh dari target.” (AM, 10/6/2025)*

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SP4N-LAPOR! telah digunakan oleh sebagian masyarakat, penggunaannya belum merata dan masih terdapat kendala dalam hal akurasi disposisi laporan serta tingkat partisipasi yang rendah. Maka, dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran program SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi sudah mulai tercapai, tetapi masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal akurasi internal dan perluasan jangkauan pengguna.

## **Sosialisasi Program**

Sosialisasi merupakan bagian penting dalam pelaksanaan program pelayanan publik, terutama untuk program yang berbasis teknologi seperti SP4N-LAPOR!. Menurut Budiani (2007) dalam (Purnamawati et al., 2022), sosialisasi program adalah upaya sistematis dalam menyebarluaskan informasi terkait suatu kebijakan atau layanan kepada masyarakat agar mereka memahami, menerima, dan terdorong untuk menggunakannya. Tanpa sosialisasi yang menyeluruh, program tidak akan dikenal atau dimanfaatkan oleh kelompok sasaran yang seharusnya.

SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi pengaduan nasional sangat membutuhkan dukungan sosialisasi yang kuat agar dapat dikenal dan digunakan secara luas oleh masyarakat. Sosialisasi yang efektif harus mampu menjangkau semua lapisan masyarakat, baik mereka yang akrab dengan teknologi maupun mereka yang kurang terbiasa dengan layanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas masyarakat mengetahui SP4N-LAPOR! melalui media sosial atau *banner*, bukan melalui pertemuan langsung atau pelatihan yang diselenggarakan pemerintah. Narasumber F menyampaikan bahwa ia mengetahui aplikasi ini melalui postingan Instagram:

*“Saat itu saya mengetahui dari Instagram, saya melihat postingan masyarakat bercerita tentang SP4N-LAPOR! lalu saya coba untuk gunakan SP4N-LAPOR! dan ternyata memang bisa digunakan untuk melapor.” (F, 29/6/2025)*

Hal serupa disampaikan oleh narasumber S, yang mengetahui SP4N-LAPOR! dari akun media sosial instansi:

*“Saya mengetahui dari Instagram instansinya, karena tidak bisa langsung ke dinas, akhirnya saya menggunakan SP4N-LAPOR!” (S, 2/7/2025).*

Sementara narasumber AP mendapatkan informasi dari dua sumber berbeda:

*“Pertama lihat dari banner SP4N-LAPOR! yang ada di kecamatan, saya juga melihat postingan Instagram salah satu instansi.” (AP, 7/7/2025)*

Keterangan dari ketiga narasumber menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mengetahui aplikasi ini secara pasif, yaitu melalui informasi yang mereka temui secara tidak langsung. Sosialisasi aktif yang dilakukan pemerintah masih belum sepenuhnya menjangkau masyarakat secara merata. Dari sisi pelaksana program, AM selaku Pranata Humas menjelaskan bahwa Diskominfo standi telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui media digital maupun non-digital. Bentuk kegiatan tersebut antara lain melalui media sosial, *talkshow* di radio Elangga dan Dakta, forum diskusi kelompok (FGD) di kecamatan, serta penyediaan *standing banner* di kelurahan. Namun keterbatasan anggaran membatasi frekuensi kegiatan.

*“Media sosial, talkshow radio Elangga dan Dakta, FGD di kecamatan, serta standing banner di kelurahan. Tapi karena anggaran terbatas, tahun ini hanya dilakukan dua kali siaran radio.” (AM, 10/6/2025)*

Hal tersebut juga didukung oleh FN selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) yang menyampaikan bahwa:

*“Kami juga publish lewat podcast, Iklan Layanan Masyarakat (ILM), dan media sosial.” (FN, 10/6/2025)*

Namun menurut narasumber S, pemerintah seharusnya lebih sering turun langsung ke lapangan terutama untuk menjangkau masyarakat yang tidak aktif menggunakan internet.

*“Pemerintah bisa lebih sering turun ke lapangan, terutama untuk warga yang jarang mengakses internet.” (S, 2/7/2025)*

Dengan demikian, meskipun telah dilakukan berbagai strategi sosialisasi oleh pemerintah daerah, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi yang terbatas karena keterbatasan anggaran menyebabkan upaya tatap muka jarang dilakukan, yang berdampak pada tidak terjangkaunya masyarakat yang kurang terpapar media digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi langsung melalui kegiatan di kelurahan, lingkungan masyarakat, maupun melalui tokoh masyarakat setempat.

## Tujuan Program

Pencapaian tujuan merupakan salah satu indikator penting dari efektivitas program. Menurut Budiani (2007) dalam (Purnamawati et al., 2022), tujuan program merupakan kondisi akhir yang ingin dicapai dari pelaksanaan sebuah kebijakan atau kegiatan. Efektivitas dalam suatu program dapat diukur dari sejauh mana hasil pelaksanaannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Tujuan utama dari program SP4N-LAPOR! adalah menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi secara nasional. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018. Aplikasi ini dirancang untuk menjembatani keluhan masyarakat kepada pemerintah dengan sistem pelaporan yang dapat dipantau oleh pelapor, instansi terkait, dan pemerintah pusat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, ditemukan bahwa meskipun aplikasi telah memfasilitasi pengaduan masyarakat, dalam praktiknya masih terdapat beberapa hambatan, terutama terkait waktu tindak lanjut. Narasumber F menyatakan bahwa salah satu laporan yang ia ajukan membutuhkan waktu hingga tujuh bulan untuk ditindaklanjuti, dan ada pula laporan yang tidak pernah mendapatkan tindak lanjut:

*“Tetapi itu ada yang selesai dan ada juga yang tidak selesai tetapi jangka waktu tindak lanjutnya sangat lama sampai sekitar 7 bulan untuk ditindaklanjuti.” (F, 29/6/2025)*

Narasumber lain, S, mengaku cukup puas dengan hasil yang diperoleh dari pengaduannya, meskipun ia berharap respons pemerintah bisa lebih cepat. Pernyataan dari S menunjukkan bahwa meskipun tujuan utama program sebagai saluran pengaduan telah terpenuhi, namun ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan masih tinggi. Hal ini menandakan bahwa efektivitas program tidak hanya diukur dari ada atau tidaknya tanggapan, melainkan juga dari kualitas ketepatan waktu dalam penyelesaiannya:

*“Ya cukup puas, walaupun ke depannya bisa lebih cepet lagi, yang terpenting keluhan saya didengar.” (S, 2/7/2025)*

AP juga mengalami hal serupa. Ia menyatakan bahwa laporan yang dia sampaikan memerlukan *follow-up* berkali-kali karena belum mendapatkan tindak lanjut dalam waktu satu bulan. Pengalaman yang disampaikan oleh AP memperkuat temuan bahwa sistem pemantauan dari sisi masyarakat masih memiliki kekurangan:

*“Iya ditanggapi, tetapi lumayan lama, dan saya harus sering melakukan follow-up di sistemnya, karena waktu itu sudah sebulan belum ada tindaklanjut.” (AP, 7/7/2025)*

Dari sisi pemerintah, AM selaku Pranata Humas menjelaskan bahwa tidak semua laporan dapat langsung ditindaklanjuti karena adanya perbedaan kewenangan antar tingkatan pemerintahan:

*“Laporan masyarakat tidak murni 100% ditindaklanjuti pada saat itu juga, karena laporan ada yang mungkin infrastruktur, lalu infrastruktur ini ranah siapa? Apakah ranah pusat, provinsi atau kabupaten kota.” (AM, 10/6/2025)*

WP selaku admin SP4N-LAPOR! juga menambahkan bahwa tidak semua permasalahan dapat diselesaikan dalam waktu cepat karena beberapa jenis laporan memerlukan proses perencanaan dan penganggaran terlebih dahulu:

*“Kalau misalkan seperti pengecoran jalan itu tidak bisa 5 hari selesai, karena harus dianggarkan dulu, itu butuh proses juga. Kami jelaskan kalau memang prosesnya tidak bisa 5 hari kerja, tetapi kalau yang bersifat urgent kegawatdaruratan yang bisa kami kerjakan di bawah 5 hari harus kita push.” (WP, 10/6/2025)*

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara struktural, tujuan program SP4N-LAPOR! telah dijalankan, ditunjukkan dengan adanya jalur pelaporan yang direspons oleh pihak terkait. Namun, masih terdapat hambatan pada aspek kecepatan respons dan efektivitas penyelesaian laporan. Kendala birokrasi dan belum adanya mekanisme percepatan menjadi tantangan tersendiri. Maka, program ini telah mencapai sebagian besar tujuannya, namun implementasinya masih perlu diperbaiki terutama dalam hal responsivitas dan koordinasi antar instansi terkait.

## **Pemantauan Program**

Pemantauan merupakan aspek krusial untuk memastikan bahwa laporan masyarakat tidak berhenti di tengah jalan dan seluruh tahapan program berjalan sesuai rencana. Menurut Budiani (2007:53) dalam (Purnamawati et al., 2022), pemantauan adalah proses pengawasan yang dilakukan secara sistematis dan terus-menerus terhadap pelaksanaan program guna memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai rencana serta laporan yang masuk ditindaklanjuti dengan tepat waktu. Melalui pemantauan, pengelola program dapat mengidentifikasi hambatan serta melakukan penyesuaian agar pelaksanaan tetap berjalan ke arah tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks SP4N-LAPOR!, mekanisme pemantauan dilakukan melalui dua sisi: pemantauan internal oleh instansi terhadap kinerja OPD dalam menindaklanjuti laporan, dan pemantauan eksternal oleh masyarakat terhadap status laporan yang telah mereka buat. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk memantau laporan secara *real-time* melalui aplikasi, sementara pemerintah dapat mengawasi perkembangan dan potensi keterlambatan penanganan laporan dari instansi terkait.

Berdasarkan hasil wawancara, ketiga narasumber dari masyarakat menyatakan bahwa mereka dapat memantau status laporan melalui aplikasi. Namun, mereka tidak menerima notifikasi otomatis dan harus melakukan pengecekan secara

manual. F menjelaskan bahwa ia tidak mendapat pemberitahuan baik melalui aplikasi maupun email. Selain itu, aplikasi sering kali *logout* otomatis, sehingga ia harus *login* ulang untuk memantau laporan.

*“Kalau notifikasi tidak ada. Kalau notifikasi itu tanpa saya cari muncul, sedangkan itu tidak. Melalui email juga tidak ada informasi mengenai laporan saya, jadi mengharuskan saya login, untuk melihat status laporan yang saya berikan. Aplikasinya lebih sering log out, jadi mengharuskan login lagi.”* (F, 29/6/2025)

Narasumber S menyampaikan hal serupa. Ketiadaan notifikasi membuatnya kadang lupa jika ia telah membuat laporan dan harus membuka aplikasi secara berkala untuk mengecek dan mengetahui perkembangan laporannya:

*“Kalau notifikasi tidak ada, terkadang saya juga suka lupa kalau saya membuat laporan melalui SP4N-LAPOR! jadi memang harus sering dibuka aplikasinya.”* (S, 2/7/2025)

Hal ini senada diungkapkan narasumber AP yang juga memantau laporan secara manual. Ia menambahkan bahwa aplikasi kadang terhambat karena aplikasinya yang lambat atau mengalami gangguan teknis:

*“Saya masih harus melakukan cek manual, terkadang aplikasinya lambat dan ngedown, yang bukan disebabkan oleh jaringan internetnya.”* (AP, 7/7/2025)

Dari sisi pengelola, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfostandi, FN, menyampaikan bahwa pihaknya melakukan *monitoring* dan evaluasi internal secara rutin. Salah satu bentuk pemantauan dilakukan melalui grup komunikasi internal SP4N-LAPOR!.

*“Kita selalu melakukan evaluasi internal melalui monitoring dan evaluasi. Karena kita juga ada grup ya, terkait ini yaitu SP4N-LAPOR! dimana apabila ada OPD yang tidak menindaklanjuti kita menshare di grup tersebut sehingga mereka tahu (oh OPD saya nih yang belum menindaklanjuti), otomatis kan mereka meneruskan ke pimpinan kemudian langsung mengambil langkah-langkah.”* (FN, 10/6/2025)

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh WP selaku admin SP4N-LAPOR!, yang menjelaskan bahwa komunikasi dan pemantauan dilakukan secara aktif melalui grup WhatsApp untuk memastikan laporan benar-benar ditindaklanjuti oleh OPD terkait.

*“Ya, untuk memastikannya yang jelas kita berkoordinasi WhatsApp grup, dimana secara sistem kita sudah*

*memverifikasi sudah meneruskan ke OPD terkait lalu kita berkoordinasinya by WhatsApp grup, nah disitu kita pantau bahwa kita ingatkan lagi misalnya hari ini kita verifikasi, di sore hari kita tanyakan lagi kepada adminnya apakah sudah selesai.” (WP, 10/6/2025)*

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari sisi internal, pemerintah daerah telah melaksanakan pemantauan secara aktif untuk menjamin tindak lanjut atas laporan yang masuk. Namun, pada sisi masyarakat sebagai pelapor, proses pemantauan masih dilakukan secara manual karena belum adanya sistem pemberitahuan otomatis. Keterbatasan ini menurunkan efektivitas partisipasi publik, karena pelapor harus bersikap proaktif tanpa dukungan fitur sistem yang memadai. Hal ini dapat memengaruhi kepercayaan dan minat masyarakat untuk kembali menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! di kemudian hari.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi, dapat disimpulkan bahwa program ini telah berjalan namun belum secara optimal. Penilaian efektivitas dilakukan melalui empat indikator, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Pertama, dari segi ketepatan sasaran program, SP4N-LAPOR! telah digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan saluran pengaduan publik. Masyarakat merasa aplikasi ini memudahkan proses pelaporan, terutama karena bersifat nasional dan terintegrasi. Namun demikian, tingkat penggunaan aplikasi masih rendah dibanding jumlah penduduk Kota Bekasi, dan terdapat kekeliruan dalam disposisi laporan ke dinas yang tidak sesuai.

Kedua, dalam aspek sosialisasi program, pemerintah telah melakukan upaya penyebaran informasi melalui media sosial, radio, *podcast*, dan *banner*. Akan tetapi, sosialisasi ini belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara menyeluruh. Keterbatasan anggaran dan sumber daya menjadi faktor utama yang menyebabkan kegiatan sosialisasi belum merata.

Ketiga, dari segi pencapaian tujuan program, SP4N-LAPOR! telah berfungsi sebagai kanal pengaduan masyarakat. Namun dalam implementasinya, masih ditemukan kendala terkait waktu penyelesaian laporan yang cenderung lama, serta kurangnya mekanisme evaluasi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan program belum tercapai secara maksimal.

Keempat, dalam aspek pemantauan program, pemerintah telah menjalankan pemantauan internal melalui grup komunikasi dan sistem *monitoring*. Namun, pelapor masih harus melakukan pemantauan secara manual karena aplikasi belum memiliki sistem notifikasi otomatis. Kondisi ini dapat memengaruhi partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi dapat dikategorikan cukup efektif namun belum optimal. Diperlukan perbaikan di beberapa aspek, terutama dalam hal peningkatan akurasi disposisi laporan, perluasan sosialisasi, percepatan penyelesaian laporan, dan pengembangan sistem notifikasi untuk mendukung keterlibatan masyarakat secara lebih aktif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bekasikota. (2023). *Jurnal SP4N-LAPOR!* BekasiKota.Go.Id.  
<https://www.bekasikota.go.id/pages/jurnal-sp4n-lapor>
- Delistiana, Dhea Desita. Purnamasari, Hanny. Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Government and Political Studies*, 3(2), 104–114.  
<https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>
- Fauziah, F. A., Rudiana, R., & Sutisna, J. (2023). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengelola E-Government Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bekasi Tahun 2020 (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANIRA)*, 3(April 2023).  
<https://journal.unpad.ac.id/janitra/article/download/49048/20556>
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Rohman, M. M., Sinaga, J., Yuliawati, Asmara, A., Musa, T. P. S., Ramadhan, A. R., Yustitia, V., Agit, A., Suhendi, Hidayati, N., Dewi, N. P. S., Sukandi, P., & Saputri, P. S. (2023). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 6, Issue November, pp. 5–24).