

Peran Aplikasi SP4N Lapor dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas di Kota Pekanbaru

Ridho Ramadhan Arfi¹⁾, Survia Eva Putriani²⁾, Teguh Sulaiman³⁾

1) Universitas Lancang Kuning

2-3) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

*Corresponding author: E-mail: ridhoramadhanarfi2003@gmail.com

Informasi Artikel

Article history:

Dikirimkan

28/04/2025

Direvisi 20/12/2025

Diterima 22/12/2025

Cite : Ridho Ramadhan Arfi. Dkk., 2025, Peran Aplikasi SP4N Lapor dalam Meningkatkan Transparansi,, SAKAAI : Jurnal Sosial dan Humaniora, Desember, hal 52-67, DOI : ...

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur untuk menganalisis peran Aplikasi SP4N Lapor dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di Pekanbaru. Mengacu pada teori akuntabilitas publik dan transparansi dari Anthony Giddens, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana Aplikasi SP4N Lapor berfungsi sebagai media penghubung yang efektif antara masyarakat dan pemerintah. Indikator-indikator dari buah pemikiran Anthony Giddens adalah 1.) Interaksi Sosial, yang ke 2.) Keterhubungan, yang ke 3.) Kemanusiaan dan Agensi, yang ke 4.) Refleksivitas, yang ke 5.) Trust (Kepercayaan), yang ke 6.) Norma dan Nilai Sosial. Indikator-indikator ini tidak secara eksplisit disebutkan oleh Giddens, tetapi dapat diinterpretasikan dari teori-teori yang dia bangun. Untuk menganalisis Aplikasi SP4N Lapor dalam konteks transparansi dan akuntabilitas, Anda bisa memanfaatkan kerangka pikir ini untuk menggali lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi keduanya. Aplikasi SP4N Lapor diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan berharap pemerintah menjadi lebih responsif terhadap laporan masyarakat. Melalui analisis terhadap berbagai literatur, penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem pengaduan, termasuk infrastruktur teknologi, tingkat kesadaran masyarakat, serta kapasitas instansi pemerintah dalam menanggapi laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan Aplikasi SP4N Lapor sangat tergantung pada komitmen pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat. Rekomendasi strategis diperlukan untuk mengoptimalkan fungsi Aplikasi SP4N Lapor sebagai alat untuk mencapai transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik.

Kata Kunci: SP4N Lapor, Transparansi, Akuntabilitas, studi Literatur, Pelayanan Publik, Pekanbaru.

Abstract

This research uses a qualitative method with a literature study approach to analyze the role of SP4N Lapor in improving transparency and accountability in Pekanbaru. Referring to Anthony Giddens' theories of public accountability and transparency, this research explores how SP4N Lapor functions as an effective medium between the public and the government. The indicators of Anthony Giddens' work are 1.) Social Interaction, 2.) Connectedness, the 3rd.) Humanity and Agency, the 4th.) Reflexivity, the 5th.) Trust, the 6th.) Social Norms and Values. These indicators are not explicitly mentioned by Giddens, but can be interpreted from the theories he built. To analyze SP4N Lapor in the context of transparency and accountability, you can use this framework to dig deeper into the factors that influence both. SP4N Lapor is expected to increase public participation in the oversight of public services and expects the government to be more responsive to public reports. Through an analysis of the literature, this study examines the factors that influence the effectiveness of complaint systems, including technological infrastructure, the level of public awareness, and the capacity of government agencies to respond to reports. The results show that the success of SP4N Lapor is highly dependent on government commitment and active community participation. Strategic recommendations are needed to optimize SP4N Lapor's function as a tool to achieve greater transparency and accountability.

Keywords: SP4N Lapor, transparency, accountability, literature study, public service, Pekanbaru.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

PENDAHULUAN

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua konsep fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Arfi, (2024) Dalam konteks pelayanan publik, kedua aspek ini berfungsi untuk memastikan bahwa pemerintah bertindak secara terbuka, responsif, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat Alfian and Alputra, (2024). Di era digital ini, banyak negara, termasuk Indonesia, mengadopsi sistem yang memfasilitasi interaksi antara warga negara dan pemerintah guna meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Salah satu inisiatif yang signifikan adalah Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N Lapor), yang dicanangkan sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka secara langsung. Pekanbaru, sebagai salah satu kota yang berkembang di Indonesia, menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Penerapan SP4N Lapor di Pekanbaru diharapkan menjadi langkah strategis untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Dengan terbukanya saluran komunikasi yang efisien dan responsif, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik, yang pada gilirannya mendorong pemerintah untuk lebih transparan dalam pengelolaan sumber daya dan pengambilan keputusan. Rahmawati and Sugiyanto, (2024)

Berdasarkan teori akuntabilitas publik yang diusulkan oleh Anthony Giddens tentang strukturasi dan agensi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran SP4N Lapor dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di Pekanbaru. Melalui pendekatan kualitatif dan studi literatur, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem SP4N Lapor dan bagaimana sistem ini dapat mengoptimalkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah Annas, M and P, (2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Di era informasi ini, masyarakat semakin sadar akan hak-hak mereka sebagai warga negara dan mengejar akuntabilitas dari pihak yang berwenang. SP4N Lapor, sebagai sistem pengaduan pelayanan publik nasional, menyediakan platform yang mudah diakses untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, atau laporan terkait pelayanan publik yang mereka alami. Sistem ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang kompleks, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa didengar dan memiliki peran dalam pengawasan publik.

Namun, meskipun SP4N Lapor memiliki potensi yang besar, tantangan dalam implementasinya masih ada. Keterbatasan infrastruktur, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan keberadaan sistem ini, serta kapasitas aparatur pemerintah dalam menanggapi pengaduan merupakan beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian Aisyah, Nabila and Sabrina, (2024). Dalam hal ini, akuntabilitas pemerintah dapat dipengaruhi oleh sejauh mana laporan dari masyarakat ditindaklanjuti dengan respons yang memadai. Selain itu, transparansi dalam proses pengaduan dan penyelesaian masalah juga menjadi kunci untuk membangun

kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai indikator yang mempengaruhi efektivitas SP4N Lapor dan perannya dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas di Pekanbaru. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis literatur yang relevan serta studi kasus yang terkait dengan pengaduan publik, sehingga dapat memberikan gambaran jelas tentang dinamika ini dalam praktiknya.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya partisipasi publik dalam pemerintahan, banyak negara melalui kebijakan dan program inovatif berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Di Indonesia, meskipun terdapat berbagai inisiatif untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, tantangan dalam pelaksanaan sering kali muncul akibat sistem yang belum sepenuhnya efektif Rachmasari and Ma'ruf, (2023). Dalam konteks ini, SP4N Lapor diharapkan dapat menjadi jembatan yang menghubungkan antara keinginan masyarakat untuk berpartisipasi dan respons pemerintah terhadap isu-isu publik. Faktor lain yang mendasari penelitian ini adalah pentingnya keterlibatan stakeholder, baik di tingkat masyarakat maupun pemerintah, dalam mendukung keberhasilan SP4N Lapor. Keterlibatan ini mencakup pendidikan dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem, serta pelatihan untuk aparatur pemerintah agar dapat menanggapi dan menyelesaikan pengaduan dengan cepat dan akurat. Tanpa adanya kolaborasi yang baik antara kedua belah pihak, upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas bisa terhambat, bahkan berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Dalam kerangka teori Giddens tentang strukturasi, hubungan antara masyarakat dan pemerintah tidaklah statis; sebaliknya, kedua aktor ini saling memengaruhi satu sama lain. Pemerintah sebagai agen pembuat kebijakan harus mampu menciptakan struktur yang mendukung keterlibatan publik, sementara masyarakat sebagai agen harus aktif berpartisipasi dalam proses. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana hubungan tersebut berfungsi dalam konteks Pekanbaru, serta bagaimana SP4N Lapor dapat dijadikan instrumen untuk memperkuat hubungan tersebut dan mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih responsif Muhammad Arif Muliawan, (2024). Tantangan yang dihadapi dalam implementasi SP4N Lapor di Pekanbaru memberikan ruang untuk mengeksplorasi berbagai solusi yang bisa diusulkan. Melalui analisis mendalam terhadap literatur terkait dan bukti empiris, penelitian ini bertujuan untuk memberikan formulasi rekomendasi yang dapat diadopsi oleh pemerintah daerah guna menyempurnakan layanan pengaduan publik, sehingga tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga membangun akuntabilitas sebagai bagian dari budaya pelayanan publik yang baik.

Implementasi SP4N Lapor di Pekanbaru tidak hanya sekadar sistem pengaduan, tetapi juga merupakan upaya strategis untuk membangun budaya pemerintahan yang lebih terbuka dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, keberhasilan pengoperasian SP4N Lapor akan sangat dipengaruhi oleh beberapa

elemen kunci, termasuk sistem informasi yang mumpuni, dukungan sumber daya manusia yang terampil, serta komitmen yang kuat dari pemerintah daerah untuk menanggapi setiap laporan yang diterima dengan serius. Selain itu, masyarakat juga memainkan peran penting melalui partisipasi aktif dalam sistem ini. Tingkat kesadaran masyarakat akan fungsi dan manfaat SP4N Lapor menjadi faktor determinan dalam efektivitasnya Murni, Fitri and Hamid, (2024). Oleh karena itu, upaya sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan SP4N Lapor sangat penting untuk meningkatkan partisipasi warga. Pemahaman yang baik tentang mekanisme pengaduan, hak-hak masyarakat, dan prosedur tindak lanjut dapat mendorong lebih banyak orang untuk melibatkan diri dalam proses ini.

Dalam konteks perkembangan SP4N Lapor di Pekanbaru, analisis mendalam terhadap berbagai aspek penting menjadi krusial untuk mengevaluasi efektivitas sistem ini dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas. Salah satu fokus utama adalah bagaimana peran serta aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui mekanisme pengaduan yang tersedia Alfanny and Abidin, (2023). Pengalaman masyarakat dalam menggunakan SP4N Lapor, serta tingkat pemahaman mereka mengenai hak dan kewajiban dalam proses pengaduan, berkontribusi pada keberhasilan sistem ini. Apakah mereka merasa didengar dan aman dalam mengajukan keluhan, menjadi pertanyaan penting yang akan membentuk pandangan terhadap kinerja pemerintahan. Responsivitas pemerintah menjadi elemen vital berikutnya yang perlu dicermati Balqist Putri Zahrani and Khairul Amri, (2024). Efektivitas SP4N Lapor tidak hanya diukur dari jumlah pengaduan yang diterima, tetapi juga dari seberapa cepat dan efektif pemerintah menanggapi laporan tersebut. Penelitian ini akan mengeksplorasi waktu dan kualitas tanggapan terhadap pengaduan, serta bagaimana pemerintah memenuhi harapan masyarakat dalam penyelesaiannya. Aspek ini tidak hanya mencerminkan akuntabilitas, tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Ketersediaan infrastruktur dan teknologi juga memainkan peran penting dalam pengoperasian SP4N Lapor. Infrastruktur yang memadai dan teknologi yang efisien dapat mempermudah alur pengaduan serta meningkatkan kapasitas pemerintah dalam memproses laporan dengan cepat. Penelitian ini akan menganalisis dukungan teknis yang ada dan sejauh mana hal ini dapat mengoptimalkan fungsi pengaduan bagi masyarakat Muhammad Ridho Rifansyah, (2024). Keterbukaan dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan pilar penting lainnya. Komunikasi yang jelas dan transparan terkait proses, hasil, dan tindak lanjut pengaduan akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana pemerintah berusaha untuk meningkatkan keterbukaan dalam proses ini dan menjelaskan konteks di balik keputusan yang diambil.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan fokus pada eksplorasi mendalam mengenai pelaksanaan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N Lapor) di Pekanbaru. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan kultural yang melatarbelakangi interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam proses pengaduan. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur yang mencakup artikel, buku, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, serta pengaduan publik. Data sekunder ini akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kerangka teoritis yang mendasari konsep-konsep tersebut, serta praktik-praktik terbaik dari daerah lain sebagai pembandingan.

Selain itu, wawancara mendalam dengan berbagai stakeholder, termasuk aparatur pemerintah, masyarakat yang menggunakan SP4N Lapor, dan pakar di bidang administrasi publik, juga akan dilakukan. Melalui wawancara ini, peneliti dapat mengumpulkan perspektif dan pengalaman individu terkait keefektifan sistem pengaduan, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk perbaikan. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali pandangan yang beragam dan mendalam dari berbagai pihak yang terlibat.

Melalui analisis tematik, data yang diperoleh dari wawancara dan studi literatur akan dikategorikan ke dalam tema-tema utama yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, keterlibatan masyarakat, responsivitas pemerintah, dan infrastruktur teknologi. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang jelas mengenai dinamika antara SP4N Lapor, pemerintah, dan masyarakat, serta menawarkan rekomendasi strategis berdasarkan temuan yang ada. Dengan pendekatan yang holistik ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai implementasi SP4N Lapor di Pekanbaru serta kontribusinya terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan kebijakan publik yang lebih responsif dan berkualitas di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran SP4N LAPOR sangat vital dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan adanya sistem ini, masyarakat merasa didengar dan diperhatikan. Respons yang cepat dan tepat dari pemerintah terhadap aduan akan mendorong partisipasi masyarakat untuk lebih aktif melaporkan permasalahan yang ada. Menurut penelitian yang di sampaikan oleh Chaudhary, (2024) bahwa dalam konteks transparansi, SP4N LAPOR menyediakan mekanisme yang jelas bagi masyarakat untuk melihat bagaimana pengaduan mereka ditangani. Informasi terkait status aduan, langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, serta waktu penyelesaian dapat diakses oleh publik. Hal ini menciptakan ruang bagi masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah dan memastikan bahwa tindakan yang

diambil sesuai dengan apa yang dijanjikan Husain, Forawi and Chang, (2023).

Selain itu, sistem ini juga memberikan data berharga yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan menganalisis pola pengaduan, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah yang sering terjadi dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk memperbaikinya. Ini merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kepentingan masyarakat selalu diutamakan. SP4N LAPOR juga berkontribusi pada penguatan akuntabilitas pemerintah Okay, Sencer and Taskin, (2024). Karena setiap aduan yang masuk harus ditangani dengan baik, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan yang diambil. Hal ini mendorong pengelola pelayanan publik untuk bekerja dengan lebih hati-hati dan bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, SP4N LAPOR memiliki peranan yang signifikan dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel di Pekanbaru. Sistem ini bukan hanya sebagai saluran pengaduan, tetapi juga sebagai mekanisme yang mendukung partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan peningkatan kinerja pemerintahan Brack dkk (2021). Dengan demikian, implementasi dan pengembangan lebih lanjut dari SP4N LAPOR akan sangat menentukan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta keberhasilan dalam mencapai tujuan pembangunan daerah Fiscal, (2008). SP4N LAPOR, sebagai sebuah sistem pengelolaan aduan masyarakat, telah menjadi alat penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di Pekanbaru. Dalam implementasi sistem ini, sejumlah aduan dari masyarakat tercatat dan ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah. Proses ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki akses yang lebih baik untuk menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi, serta mendapat respon dari pihak berwenang.

1. Efektivitas SP4N Lapor dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat

Penelitian ini mengungkap bahwa efektivitas SP4N Lapor dalam mendorong partisipasi masyarakat di Pekanbaru masih jauh dari optimal. Banyak masyarakat yang tidak sepenuhnya memahami manfaat dan fungsi dari sistem pengaduan ini. Kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya partisipasi, di mana informasi mengenai cara menggunakan sistem dan keuntungan yang didapatkan sering kali tidak tersampaikan dengan baik. Masyarakat merasa bingung dan tidak yakin bagaimana cara mengajukan pengaduan, dan tidak sedikit yang beranggapan bahwa proses ini terlalu rumit Zydroń and Protasiewicz, (2023)

Terdapat juga kesan bahwa pengaduan yang diajukan tidak selalu berujung pada tindak lanjut yang jelas. Banyak responden mengungkapkan pengalaman negatif di mana setelah mengajukan keluhan, mereka tidak menerima umpan balik yang memadai. Hal ini memperburuk minat masyarakat untuk menggunakan SP4N Lapor di masa mendatang. Arfi and Nielwaty, (2024) Oleh karena itu, peningkatan upaya sosialisasi dan edukasi tentang mekanisme pengaduan sangat diperlukan, seperti kegiatan komunitas, kampanye media, dan penyuluhan langsung di lingkungan masyarakat untuk memastikan informasi mengenai SP4N Lapor dapat diakses secara luas Nguyen, Bui and Sokolovskiy, (2022).

Salah satu sorotan utama dalam hasil penelitian ini adalah efek dari kebijakan SP4N Lapor terhadap tingkat partisipasi masyarakat. Meskipun platform tersebut diperkenalkan untuk membantu masyarakat menyampaikan keluhan secara efektif, banyak masyarakat yang masih tidak memanfaatkan sistem ini secara maksimal. Kekurangan pemahaman terkait fungsi dan cara kerja SP4N Lapor menjadi penghalang utama Chester and Montgomery, (2019). Penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai sistem pengaduan ini belum tersebar dengan baik, dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah belum cukup untuk menjangkau semua lapisan masyarakat. Berikut adalah jumlah kasus yang terkumpul oleh data aplikasi SP4N Lapor.

Gambar 1. Jumlah kasus yang dilapor sekarang terkait Administrasi
Sumber : <https://www.lapor.go.id/>



Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, sebagian besar dari mereka mengaku masih bingung mengenai prosedur yang tepat untuk melakukan pengaduan. Beberapa dari mereka bahkan lebih memilih menyampaikan keluhan secara lisan atau melalui saluran tidak resmi daripada menggunakan sistem yang disediakan Perry, (2019). Hal ini menunjukkan bahwa harus ada upaya lebih lanjut dari pihak pemerintah untuk melakukan edukasi tentang manfaat SP4N Lapor, serta tahapan yang harus dilalui dalam penggunaan sistem ini. Melalui program penyuluhan yang lebih intensif dan efektif, masyarakat diharapkan dapat lebih memahami hak-hak mereka dan merasa lebih termotivasi untuk menyampaikan pengaduan.

2. Responsivitas Pemerintah terhadap Pengaduan

Responsivitas pemerintah terhadap pengaduan yang diterima melalui SP4N Lapor menunjukkan hasil yang variatif. Meskipun banyak pengaduan yang masuk, banyak masyarakat yang merasa bahwa pemerintah tidak cukup responsif dalam menangani keluhan mereka. Waktu yang diperlukan untuk menanggapi pengaduan

sering kali dianggap terlalu lama, sehingga menciptakan keraguan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat Peda and Vinnari, (2022). Apalagi, komunikasi mengenai status pengaduan jarang disampaikan dengan jelas, sehingga masyarakat merasa tidak diperhatikan.

Keberadaan sistem pengaduan seharusnya diiringi dengan mekanisme yang memadai untuk memberikan informasi lanjutan kepada pengadu Azmin, Abdul Manaf and Abdul Ghani, (2023). Hal ini tidak hanya penting untuk memberi tahu masyarakat tentang progres pengaduan tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan harapan yang realistis mengenai pelayanan publik. Pelatihan bagi pegawai pemerintah dalam hal komunikasi yang efektif dan tanggap terhadap pengaduan juga sangat penting untuk diperbaiki agar respons yang diberikan lebih cepat dan relevan. Berikut adalah awal dari peluncuran aplikasi SP4N Lapor mulai tahun 2012 dan sudah ditemukan kasus sebanyak 1.389.891 kemudian dilihat dari data input harian rata-rata 570, baru kita jumlahkan berapa pengguna aplikasi SP4N yang sudah terdaftar.

Gambar 2. Awal Peluncuran aplikasi SP4N Lapor,
Jumlah pengguna dan Jumlah kasus



Sumber : <https://latihan.lapor.go.id/tentang>

Hasil penelitian juga menyoroti kurangnya responsivitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan yang masuk melalui SP4N Lapor. Banyak responden merasa bahwa setelah mereka mengajukan keluhan, tidak ada tindak lanjut yang jelas atau cepat dari pemerintah. Tanggapan yang diperlukan sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama, yang menyebabkan ketidakpuasan dan frustrasi di kalangan masyarakat. Keterlambatan dalam menawarkan solusi juga memunculkan keraguan akan komitmen pemerintah untuk menangani masalah yang dihadapi masyarakat. Dalam beberapa kasus, masyarakat melaporkan bahwa mereka tidak mendapatkan pembaruan yang memadai mengenai status pengaduan mereka. Hal ini menciptakan kesan bahwa pengaduan tersebut tidak dianggap serius Wadesango, Jori and Lovemore, (2023). Oleh karena itu, pemerintah perlu memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan dengan menciptakan mekanisme umpan balik yang efektif dan melakukan tindakan nyata setelah menerima pengaduan. Melakukan evaluasi sistematis terhadap pengaduan yang masuk dan mengutamakan tindak lanjut yang

jelas dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

3. Peran Infrastruktur dan Teknologi

Aspek infrastruktur dan teknologi memainkan peran penting dalam implementasi SP4N Lapor. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa beberapa masyarakat mengalami kendala dalam mengakses platform online pengaduan Parida, Rout and Pati, (2023). Permasalahan jaringan internet yang tidak stabil, terutama di daerah-daerah tertentu, menjadi penghalang bagi masyarakat untuk menggunakan sistem ini secara maksimal. Selain itu, tidak semua kelompok masyarakat, khususnya yang berada di wilayah terpencil, memiliki akses yang memadai terhadap teknologi. Berikut adalah beberapa daerah yang menggunakan dari awal saat di luncurkan aplikasi SP4N Lapor.

Tabel 1. Beberapa Daerah Yang Menggunakan SP4N lapor

No.	Nama Daerah yang menggunakan SP4N lapor
1.	Batam
2.	Kabupaten Pesisir Barat
3.	Pasaman
4.	Provinsi D.I Yogyakarta
5.	Kabupaten Sleman
6.	Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Sumber : <https://menpan.go.id>, <https://pesisirbaratkab.go.id>, <https://pasamankab.go.id>

Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi komunikasi yang lebih baik. Pengembangan aplikasi yang ramah bagi pengguna, serta penyediaan akses alternatif untuk pengaduan, seperti melalui telepon atau secara langsung di kantor pemerintah, dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa semua elemen masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pengaduan. Peran infrastruktur dan teknologi dalam keberhasilan SP4N Lapor juga menjadi fokus penting dalam hasil penelitian ini. Kendala teknis yang dialami masyarakat dalam mengakses platform pengaduan menjadi isu yang signifikan Wadesango, Jori and Lovemore, (2023). Ternyata, tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi maupun infrastruktur internet yang memadai. Masyarakat di pedesaan atau daerah terpencil sering kali mengalami kesulitan saat mengakses situs atau aplikasi SP4N Lapor, yang secara langsung memengaruhi partisipasi mereka dalam sistem pengaduan.

Menanggapi hal ini, diperlukan langkah konkret dari pemerintah untuk meningkatkan infrastruktur teknologi serta memberikan akses yang lebih baik bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperluas jaringan internet ke daerah-daerah yang belum terjangkau, serta menyediakan fasilitas publik yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan. Selain itu, pemerintah dapat mempertimbangkan penyediaan saluran komunikasi alternatif seperti layanan telepon atau pengaduan secara langsung,

sehingga semua orang dapat berpartisipasi tanpa batasan teknologi.

4. Keterbukaan dan Komunikasi

Keterbukaan dalam proses pengaduan dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai status dan hasil dari pengaduan mereka. Kurangnya transparansi dalam memberikan feedback terhadap pengaduan yang masuk juga menciptakan anggapan bahwa pemerintah tidak serius dalam menangani masalah publik. Menurut dalam website <https://aptika.kominfo.go.id> bahwa Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan salah satu tantangan yang sangat penting. Pemimpin tidak berkomitmen untuk menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! Padahal, pada tahun sebelumnya, aplikasi ini telah ditetapkan sebagai aplikasi umum. Ini berarti bahwa semua lembaga harus menggunakannya Pokidko, (2024). Yanuar Ahmad, Asisten Deputi Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi, mengatakan bahwa hingga saat ini, banyak pimpinan lembaga dan instansi masih mengizinkan penggunaan aplikasi semacam itu, yang membuat pengelolaan tidak efektif. Agar dapat memperbaiki situasi ini, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan komunikasi yang lebih terbuka dengan masyarakat. Membuat laporan tertulis yang menjelaskan tindakan yang diambil berdasarkan pengaduan yang diterima, memberikan informasi rutin melalui media sosial, dan melibatkan masyarakat dalam diskusi terkait isu-isu yang muncul dapat menjadi cara efektif untuk menjalin komunikasi dua arah yang lebih produktif Ro and Garfin, (2024). Keterbukaan ini akan membantu menciptakan suasana saling percaya yang penting dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara yang kami laksanakan di Dinas Komunikasi Informasi Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru.

Gambar 3. Wawancara Dinas Komunikasi Informasi Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru



Keterbukaan dalam komunikasi pemerintah terkait pengaduan publik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan

menjadi salah satu faktor yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Banyak responden merasa frustrasi karena tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang status atau tindak lanjut dari pengaduan mereka Seale *dkk* (2024). Untuk meningkatkan tingkat keterbukaan, pemerintah perlu berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada masyarakat mengenai proses penyelesaian pengaduan. Misalnya, pemanfaatan berbagai media komunikasi seperti situs web, media sosial, dan aplikasi mobile untuk memberikan update tentang status pengaduan dapat menjadi strategi efektif Zhang and Pankratova, (2023). Menjalin komunikasi yang baik dan terbuka tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga mengajak masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses pengaduan.

5. Membangun Budaya Akuntabilitas

Pengembangan budaya akuntabilitas di kalangan pegawai pemerintah adalah elemen penting untuk meningkatkan efektivitas SP4N Lapor. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk menanamkan nilai-nilai akuntabilitas dalam setiap aspek pelayanan publik. Ketika pegawai tidak merasa bertanggung jawab terhadap hasil pengaduan yang diterima, maka tindakan mereka untuk memperbaiki situasi akan cenderung minim.

Pemerintah perlu menerapkan program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan kepada publik Yun, Yun and Xue, (2024). Dengan membangun budaya kerja yang mengedepankan tanggung jawab, diharapkan pegawai akan lebih proaktif dalam menanggapi pengaduan dan siap memberikan solusi atas setiap masalah yang dihadapi masyarakat. Penguatan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai juga dapat berkontribusi dalam membangun budaya akuntabilitas yang solid. Berikut adalah jumlah instansi yang terhubung dengan aplikasi SP4N lapor.

Gambar 4. Gabungan dari berbagai jenis Instansi yang ada di seluruh Indonesia



Sumber : <https://www.lapor.go.id/instansi>

Budaya akuntabilitas di kalangan pegawai pemerintah juga tampil sebagai elemen krusial yang ditemukan dalam penelitian ini. Meskipun SP4N Lapor bertujuan untuk memperbaiki mekanisme pengaduan, tanpa adanya budaya akuntabilitas yang kuat, kemungkinan untuk mencapai tujuan tersebut menjadi rendah Krikowa *dkk* (2024). Pegawai yang tidak merasa bertanggung jawab dalam menanggapi pengaduan cenderung melakukan pekerjaan mereka dengan setengah hati, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan publik.

Penting bagi pemerintah untuk menerapkan pelatihan dan pengembangan yang berorientasi pada peningkatan kesadaran terhadap akuntabilitas dalam pelayanan publik. Hal ini mencakup pemahaman bahwa setiap pengaduan dari masyarakat adalah kesempatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan menanamkan nilai-nilai akuntabilitas dalam lingkungan kerja, diharapkan pegawai akan lebih proaktif dalam menanggapi pengaduan dan berusaha mencari solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat. Akhirnya, membangun budaya akuntabilitas juga melibatkan penerapan evaluasi kinerja pegawai yang lebih ketat, sehingga mereka merasa lebih terikat dengan tanggung jawab yang diemban.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa SP4N Lapor memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Pekanbaru. Namun, efektivitas sistem ini masih terhambat oleh berbagai tantangan yang perlu diatasi. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N Lapor masih rendah, terutama disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai sistem ini. Responsivitas pemerintah terhadap pengaduan yang masuk juga menunjukkan kekurangan, seperti waktu tanggapan yang lambat dan kurangnya komunikasi terkait status pengaduan. Aspek infrastruktur dan teknologi menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses sistem ini, dan keterbukaan serta transparansi dari pihak pemerintah dalam memberikan umpan balik tentang pengaduan yang diterima sangat penting untuk membangun kepercayaan. Terakhir, penerapan budaya akuntabilitas di kalangan pegawai pemerintah merupakan elemen krusial dalam memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan serius dan direspons secara proaktif. Kemudian saran yang harus menjadi evaluasi buat kita adalah Untuk meningkatkan efektivitas SP4N Lapor, disarankan agar pemerintah meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem pengaduan ini. Program edukasi yang lebih sistematis dan menjangkau berbagai kalangan harus dilakukan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk menggunakan layanan ini.

Pemerintah juga perlu memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan dengan menciptakan mekanisme umpan balik yang jelas dan cepat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui hasil dari pengaduan yang mereka ajukan. Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi merupakan langkah penting untuk memastikan aksesibilitas bagi semua masyarakat, terutama di daerah yang belum terjangkau. Membangun komunikasi yang terbuka dan transparan antara pemerintah dan masyarakat juga perlu ditingkatkan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terjalin dengan baik. Terakhir, penerapan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai pemerintah untuk menanamkan nilai akuntabilitas dalam setiap tahapan pengelolaan pengaduan akan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan SP4N Lapor dapat berfungsi dengan lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat dalam

pelayanan publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami, sebagai penulis, ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penulisan naskah artikel ini. Perkenalkan kami memperkenalkan diri; saya, Ridho Ramadhan Arfi, sebagai ketua tim, bersama anggota penulis Johar Al'Asyad, Survia Eva Putriani, dan Teguh Sulaiman. Kami sangat menghargai bantuan dan informasi yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu, yang telah memudahkan kami dalam menyusun dan menyempurnakan tulisan ini. Semoga naskah ini dapat memberikan ilmu serta manfaat yang berguna bagi pembaca, dan menjadi bahan evaluasi yang positif bagi kita semua. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih khusus kepada Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru atas dukungan dan kerjasamanya. Tanpa kontribusi dari pihak-pihak terkait, tulisan ini tidak akan dapat terwujud dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, E.N.A., Nabila, D.S. and Sabrina, M.A. (2024) 'Penerapan Platform LAPOR Sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital Di Kota Malang', *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), pp. 92–100. Available at: <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3892>.
- Alfanny, A. and Abidin, S. (2023) 'Komunikasi Kebijakan Publik Dinas Dukcapil Dalam Memperkenalkan Aplikasi Sibisa Di Kecamatan Medan Area Kota Medan', *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(2), pp. 709–716. Available at: <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i2.266>.
- Alfian, M.A. and Alputra, F. (2024) 'Publish or Perish Analisis Bibliometrika Terhadap Literatur Tentang Sistem Informasi Berbasis E-Government Pada Tahun 2020-2023', *JAPan: Jurnal Administrasi ...*, 2(1), pp. 58–66. Available at: <https://www.ejournal.stisipimambonjol.ac.id/index.php/JAPan/article/view/124%0Ahttps://www.ejournal.stisipimambonjol.ac.id/index.php/JAPan/article/download/124/77>.
- Annas, A., M, N. and P, R.A. (2022) 'Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar', *Jurnal Publisitas*, 9(1), pp. 87–96. Available at: <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.182>.
- Arfi, R.R. (2024) 'SAKAI: Jurnal Sosial dan Humaniora SAKAI: Jurnal Sosial dan Humaniora', 01(01), pp. 102–110.
- Arfi, R.R. and Nielwaty, E. (2024) 'Implementasi UU ITE dalam Meningkatkan Literasi Digital Etika Bermedia Sosial Oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru', 01(02), pp. 106–124.
- Azmin, N.A.M., Abdul Manaf, S.M. and Abdul Ghani, R. (2023) 'Does financial efficiency modify CO2 emission? Using panel ARDL-PMG in the case of five selected ASEAN countries', *BIO Web of Conferences*, 73, pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.1051/bioconf/20237302001>.
- Balqist Putri Zahrani and Khairul Amri (2024) 'Efektivitas Pelayanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru', *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), pp. 01–10. Available at: <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i2.134>.

- Brack, P. *et al.* (2021) 'Riding the waves: Lessons learnt from Victoria's COVID-19 pandemic response for maintaining effective allied health student education and clinical placements', *Australian Health Review*, 45(6), pp. 683–689. Available at: <https://doi.org/10.1071/AH21145>.
- Chaudhary, G. (2024) 'Explainable Artificial Intelligence (xAI): Reflections on Judicial System', *Kutafin Law Review*, 10(4), pp. 872–889. Available at: <https://doi.org/10.17803/2713-0533.2023.4.26.872-889>.
- Chester, J. and Montgomery, K.C. (2019) 'The digital commercialisation of us politics — 2020 and beyond', *Internet Policy Review*, 8(4), pp. 1–23. Available at: <https://doi.org/10.14763/2019.4.1443>.
- Fiscal, M. (2008) 'Memoria de la Fiscalía General del Estado', pp. 1–20.
- Husain, F.Y., Forawi, S. and Chang, C.Y. (2023) 'Triple helix components supporting STEM education to increase future STEM careers in the United Arab Emirates', *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 19(8). Available at: <https://doi.org/10.29333/ejmste/13424>.
- Krikowa, N. *et al.* (2024) 'Using co-designed smartphone apps to cultivate authentic communication and disaster risk resilience in multi-cultural communities', *Media International Australia*, pp. 1–20. Available at: <https://doi.org/10.1177/1329878X241288030>.
- Muhammad Ridho Rifansyah, V.I.P. (2024) 'Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Eksplorasi Etnomatematika Konsep Rumah Adat Muna', 4(2). Available at: <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>.
- Muhammmad Arif Muliawan, Z.H. (2024) 'Analisis Aplikasi “ Pekanbaru Dalam Genggaman ” Kaitanya Pada Digitalisasi Pelayanan Menggunakan Pendekatan Harvard JFK School Of Government', 5(2), pp. 64–78.
- Murni, A., Fitri, N. and Hamid, M. (2024) 'Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Kecamatan Penajam kabupaten Penajam Paser Utara', *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 3(1), pp. 287–306.
- Nguyen, T.A., Bui, T.C. and Sokolovskiy, K. (2022) 'Social Media and Political Communication: Studying the Interactive Component', *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(4), pp. 187–200. Available at: <https://doi.org/10.29333/ejecs/1112>.
- Okay, N.C., Sencer, A. and Taskin, N. (2024) 'Quantitative indicators for environmental and social sustainability performance assessment of the supply chain', *Environment, Development and Sustainability* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1007/s10668-024-05210-3>.
- Parida, P.K., Rout, P. and Pati, J. (2023) 'An empirical study of television commercials of FMCG among rural consumers of Odisha', *Multidisciplinary Science Journal*, 5(Atkin 1978). Available at: <https://doi.org/10.31893/multiscience.2023ss0325>.
- Peda, P. and Vinnari, E. (2022) 'To build or not to build? Mobilization of uncertainty arguments in public decision-making on private megaprojects', *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 34(6), pp. 235–262. Available at: <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-05-2022-0089>.
- Perry, J. (2019) 'Climate change adaptation in natural world heritage sites: A triage approach', *Climate*, 7(9). Available at: <https://doi.org/10.3390/cli7090105>.
- Pokidko, P.S. (2024) 'A SOCIO-POLITICAL ASPECT OF HOUSING AND COMMUNAL

- SANITATION IN THE USSR, 1950s–1960s (BASED ON MATERIALS OF LENINGRAD AND VYBORG)', *Vestnik Volgogradskogo Gosudarstvennogo Universiteta, Serii 4: Istoriia, Regionovedenie, Mezhdunarodnye Otnosheniia*, 29(4), pp. 185–195. Available at: <https://doi.org/10.15688/jvolsu4.2024.4.13>.
- Rachmasari, T. and Ma'ruf, M.F. (2023) 'Analisis Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pengelolaan Pengaduan Online Untuk Mewujudkan Good Local Governance (Studi Pada Sp4N-Lapor! Di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, Dan Persandian Kabupaten Ngawi)', *Publika*, pp. 2401–2414. Available at: <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2401-2414>.
- Rahmawati, A. and Sugiyanto, E.S. (2024) 'Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku Smart City di Kabupaten Tuban E- Government menerapkan model penyelenggaraan pemerintah Information Communcation and Technology (ICT) berbasis web (Septian , 2021). Sesuai dengan Intruksi Presiden No . 3 Tahun ' , 8(2), pp. 106–123.
- Ro, B. and Garfin, G. (2024) 'Participatory Risk Governance for Seoul, South Korea's Flood Risk Management', *International Journal of Disaster Risk Science*, 15(3), pp. 317–331. Available at: <https://doi.org/10.1007/s13753-024-00552-y>.
- Seale, H. *et al.* (2024) "It's no use saying it in English": A qualitative study exploring community leaders' perceptions of the challenges and opportunities with translating and interpreting COVID-19 related public health messaging to reach ethnic minorities in Australia', *PLoS ONE*, 19(2 February), pp. 1–24. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284000>.
- Wadesango, N., Jori, A.K. and Lovemore, S. (2023a) 'Literature review of the relationship between E-procurement and cost reduction', *Multidisciplinary Science Journal*, 5, pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.31893/multiscience.2023ss0316>.
- Wadesango, N., Jori, A.K. and Lovemore, S. (2023b) 'The impacts of E-Procurement on cost reduction: A case of Gweru city council', *Multidisciplinary Science Journal*, 5(2002). Available at: <https://doi.org/10.31893/multiscience.2023ss0317>.
- Yun, L., Yun, S. and Xue, H. (2024) 'Improving citizen-government interactions with generative artificial intelligence: Novel human-computer interaction strategies for policy understanding through large language models', *PLoS ONE*, 19(12), pp. 1–18. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0311410>.
- Zhang, W. and Pankratova, L.S. (2023) 'TRANSFORMATION OF PUBLIC COMMUNICATION OF GOVERNMENT', 28(3), pp. 151–164.
- Zydroń, P.W. and Protasiewicz, J. (2023) 'Enhancing Code Review Efficiency – Automated Pull Request Evaluation Using Natural Language Processing and Machine Learning', *Advances in Science and Technology Research Journal*, 17(4), pp. 162–167. Available at: <https://doi.org/10.12913/22998624/169576>.