



Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Kajian Literatur

Isnaini Febrianti*, Lannida Hasibuan, Erinaldi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

DOI:

<https://doi.org/10.47134/par.v3i1.5358>

*Correspondence: Isnaini Febrianti

Email: isnainifebrianti04@gmail.com

Received: 04-10-2025

Accepted: 16-11-2025

Published: 28-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze the effectiveness of the SP4N-LAPOR! application in improving the quality of public services in Indonesia. The research employs a qualitative descriptive approach through a literature review by examining national and international journal articles, official government reports, policy documents, and credible online publications from 2021 to 2025. Data were analyzed using an interactive qualitative analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing, guided by the program effectiveness framework proposed by (Sedarmayanti, 2009), which includes input, process, output, and productivity indicators. The results indicate that SP4N-LAPOR! has been effective in expanding public access and participation in submitting complaints and aspirations, as well as in increasing the responsiveness of public service providers, reflected in the growing number of reports and resolution rates at the national level. However, the effectiveness of the application has not been evenly distributed across regions due to disparities in digital literacy, human resource capacity, technological infrastructure, and inter-agency coordination. Therefore, strengthening institutional capacity, improving public digital literacy, and enhancing data integration among government agencies are essential to optimizing the role of SP4N-LAPOR! in promoting responsive, transparent, and inclusive public services.*

Keywords: SP4N-LAPOR!; Effectiveness; Public Service; Public Participation

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui kajian literatur dengan menelaah artikel jurnal nasional dan internasional, laporan resmi pemerintah, dokumen kebijakan, serta publikasi daring yang relevan pada periode 2021–2025. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis kualitatif interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan kerangka teori efektivitas program menurut (Sedarmayanti, 2009) yang mencakup indikator input, proses, output, dan produktivitas. Hasil kajian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! efektif dalam memperluas akses dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi, serta meningkatkan responsivitas penyelenggara pelayanan publik, yang tercermin dari peningkatan jumlah laporan dan tingkat penyelesaiannya secara nasional. Namun demikian, efektivitas aplikasi ini belum merata antarwilayah akibat perbedaan tingkat literasi digital, kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta integrasi data antarinstansi menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan peran SP4N-LAPOR! dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan inklusif.

Kata kunci: SP4N-LAPOR!; Efektivitas; Pelayanan Publik; Partisipasi Masyarakat.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pilar utama penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan hak dasar warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi, karena mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan

akuntabel. Dalam dua dekade terakhir, digitalisasi birokrasi menjadi strategi utama pemerintah Indonesia dalam memperbaiki kualitas tata kelola pemerintahan dan memperkuat partisipasi masyarakat. Salah satu implementasi nyatanya adalah pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!), sebuah kanal resmi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhan terhadap pelayanan publik secara langsung kepada pemerintah pusat dan daerah.

SP4N-LAPOR! diluncurkan pada tahun 2013 sebagai tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan diperkuat oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap SP4N-LAPOR!. Melalui kebijakan ini, pemerintah menerapkan prinsip “no wrong door policy”, yaitu setiap pengaduan masyarakat yang masuk dari kanal apa pun akan diterima, diverifikasi, dan diteruskan ke instansi yang berwenang. Sistem ini dikelola secara kolaboratif oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia, sehingga mencerminkan model sinergi antar-lembaga dalam mengelola aspirasi publik secara terpusat.

Menurut Laporan Kinerja SP4N-LAPOR! Tahun 2023–2024 (KemenPANRB, 2024), jumlah laporan masyarakat yang masuk melalui platform SP4N-LAPOR! terus meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut tidak hanya menunjukkan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak mereka dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Rincian data perkembangan laporan tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Laporan Selesai	Persentase Penyelesaian
2019	750.000	540.000	72%
2020	1.020.000	780.000	76%
2021	1.450.000	1.090.000	75%
2022	1.850.000	1.400.000	76%
2023	2.100.000	1.660.000	79%
2024	2.400.000	1.950.000	81%

KemenPANRB (2024) melaporkan bahwa peningkatan jumlah laporan ini sejalan dengan perluasan jangkauan sistem. Hingga pertengahan tahun 2024, lebih dari 657 instansi pusat dan daerah telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, termasuk seluruh kementerian, lembaga, dan 34 pemerintah provinsi. Selain itu, survei kepuasan pengguna yang dilakukan KemenPANRB menunjukkan tingkat kepuasan publik mencapai 73,7% pada tahun 2022, yang menandakan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme digital pengaduan publik semakin tinggi.

Tren peningkatan laporan tersebut juga memperlihatkan pergeseran pola partisipasi publik dari komunikasi tradisional menuju kanal digital yang lebih efisien. Berdasarkan

data Lapor.go.id (2024), jenis laporan yang paling banyak disampaikan masyarakat berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan, infrastruktur publik, pendidikan, serta bantuan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah menjadi wadah utama bagi masyarakat untuk menyuarakan kebutuhan dasar dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima di tingkat lokal maupun nasional.

Namun demikian, peningkatan jumlah laporan belum sepenuhnya berbanding lurus dengan peningkatan kualitas penyelesaian kasus. KemenPANRB (2024) mencatat bahwa masih terdapat kesenjangan efektivitas antarwilayah, di mana provinsi-provinsi di Pulau Jawa dan Sumatera menunjukkan tingkat penyelesaian yang lebih tinggi dibandingkan wilayah Indonesia Timur. Salah satu penyebab utamanya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur digital di daerah tertinggal, serta belum optimalnya koordinasi lintas instansi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Selain itu, beberapa laporan bersifat berulang (*repetitive complaints*), menunjukkan masih adanya persoalan sistemik yang belum terselesaikan secara menyeluruh.

Di sisi lain, kehadiran SP4N-LAPOR! telah membawa perubahan positif terhadap cara pemerintah menerima dan menindaklanjuti masukan publik. Sistem ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan prinsip *good governance* melalui transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik. SP4N-LAPOR! juga memperkuat posisi masyarakat sebagai *co-producer of public services* — bukan sekadar penerima layanan, tetapi juga mitra aktif dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan pemerintah.

Meskipun berbagai capaian telah diraih, efektivitas SP4N-LAPOR! masih menjadi isu penting untuk dikaji. Pertanyaan yang muncul adalah sejauh mana sistem ini benar-benar efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Kajian Literatur”

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kajian literatur (*literature review*). Metode ini menjelaskan secara sistematis bagaimana data dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

Data dikumpulkan melalui penelusuran dan seleksi jurnal nasional dan internasional terakreditasi, laporan resmi pemerintah, dokumen kebijakan publik, serta publikasi daring yang relevan dengan SP4N-LAPOR! dalam periode 2021–2025. Literatur dipilih berdasarkan relevansi topik, kredibilitas sumber, dan keterkaitannya dengan efektivitas pelayanan publik.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh temuan kemudian diinterpretasikan dengan menggunakan kerangka teori efektivitas program Sedarmayanti (*input, proses, output, dan produktivitas*), sehingga hasil analisis memiliki dasar teoritis yang kuat dan konsisten.

Hasil dan Pembahasan

Analisis dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas program menurut (Sedarmayanti, 2009), yang menilai keberhasilan suatu program melalui empat indikator utama, yaitu input, proses, output, dan produktivitas.

Keempat indikator ini digunakan untuk melihat secara komprehensif bagaimana SP4N-LAPOR! dijalankan, mulai dari ketersediaan sumber daya pendukung, mekanisme pelaksanaan, hasil yang dicapai, hingga efisiensi penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan program.

1. Indikator Input

Dari sisi input, SP4N-LAPOR! telah memiliki dukungan sumber daya yang cukup kuat, baik dari aspek kelembagaan, teknologi, maupun regulasi. Hingga tahun 2024, sistem ini telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di seluruh Indonesia (KemenPANRB, 2024). Artinya, secara struktural SP4N-LAPOR! sudah memiliki fondasi nasional yang luas untuk menjangkau masyarakat di berbagai wilayah.

Sumber daya teknologi juga menjadi faktor penting. Aplikasi SP4N-LAPOR! telah tersedia dalam bentuk website, mobile app, dan integrasi melalui kanal media sosial seperti Twitter dan WhatsApp. Namun, keberhasilan teknologi ini masih bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat. Studi (Yahya & Setiyono, 2022) menemukan bahwa sebagian besar masyarakat di daerah belum memahami prosedur pelaporan digital, sehingga banyak laporan tidak lengkap atau tidak sesuai format.

Selain itu, masih terdapat kesenjangan kemampuan sumber daya manusia (SDM) antarinstansi dalam mengelola laporan. Menurut laporan Ombudsman (2023), sekitar 30% pemerintah daerah belum memiliki petugas khusus yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan laporan masyarakat. Hal ini berakibat pada lambatnya proses verifikasi dan tindak lanjut pengaduan.

Keterbatasan ini menunjukkan bahwa meskipun aspek teknologi dan jaringan sudah memadai, efektivitas program sangat ditentukan oleh kesiapan SDM dan kesadaran masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pegawai, pelatihan literasi digital, serta sosialisasi di tingkat lokal menjadi langkah strategis untuk memperkuat indikator input sistem ini.

2. Indikator Proses

Indikator proses berkaitan dengan bagaimana mekanisme kerja SP4N-LAPOR! dilaksanakan. Prinsip utama sistem ini adalah *no wrong door policy*, yaitu setiap aduan yang masuk akan diterima dan diteruskan ke instansi yang berwenang tanpa mempersulit pelapor. Proses ini mencerminkan semangat pelayanan publik yang inklusif dan responsif. Dalam praktiknya, proses pengelolaan laporan mencakup empat tahap utama:

- a. Penerimaan dan verifikasi laporan, dilakukan oleh petugas di instansi pengelola.
- b. Pendisposisian laporan ke instansi yang berwenang.

- c. Tindak lanjut laporan oleh instansi terkait.
- d. Penyampaian hasil kepada pelapor melalui sistem digital.

Hasil penelitian (Bilqis et al., 2023) menunjukkan bahwa integrasi antarinstansi sudah berjalan cukup baik di tingkat pusat, namun belum sepenuhnya optimal di tingkat daerah. Banyak laporan masyarakat yang masih “berputar” antarinstansi karena belum ada standar klasifikasi aduan yang seragam.

Contohnya, di Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, berdasarkan studi (Stepanus & Subadi, 2024), sistem SP4N-LAPOR! sudah digunakan secara aktif dengan tingkat penyelesaian mencapai 82%. Namun, proses tindak lanjut masih menghadapi kendala koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD). Di sisi lain, di Kota Surabaya, proses pengelolaan laporan lebih efektif karena adanya tim Quick Response LAPOR! yang dibentuk khusus untuk menindaklanjuti laporan dalam waktu kurang dari 48 jam (KemenPANRB, 2024).

Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas proses sangat bergantung pada struktur kelembagaan dan pola koordinasi lokal. Daerah yang memiliki mekanisme koordinasi dan SDM yang solid cenderung memiliki proses penyelesaian laporan yang lebih cepat dan terukur.

3. Indikator Output

Dari indikator output, SP4N-LAPOR! menunjukkan capaian yang cukup signifikan. Berdasarkan data KemenPANRB (2024), jumlah laporan yang diterima meningkat dari 750 ribu pada 2019 menjadi 2,4 juta pada 2024, dengan tingkat penyelesaian rata-rata 81%. Kenaikan ini menunjukkan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kanal pengaduan publik nasional.

Tingkat kepuasan pengguna juga relatif baik. Survei nasional tahun 2022 menunjukkan bahwa 73,7% masyarakat merasa puas terhadap kinerja SP4N-LAPOR! (Lapor.go.id, 2024). Salah satu instansi yang berhasil menunjukkan kinerja terbaik adalah Kementerian Sosial, yang mencatat tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 98,6% dengan waktu respon awal rata-rata 5,1 hari kerja (DetikNews, 2024).

Namun demikian, distribusi hasil masih belum merata. Data Ombudsman (2023) menunjukkan bahwa wilayah-wilayah di Indonesia Timur seperti NTT dan Maluku memiliki volume laporan rendah dan penyelesaian di bawah 70%. Faktor geografis, infrastruktur digital, serta rendahnya literasi teknologi menjadi penyebab utama kesenjangan ini.

Tabel berikut menggambarkan perbandingan kinerja SP4N-LAPOR! di beberapa daerah:

Table 2.

Wilayah	Jumlah Laporan (2024)	Persentase Penyelesaian	Tantangan Utama
DKI Jakarta	310.500	85%	Laporan berulang & overload sistem

Jawa Barat	210.000	82%	Koordinasi antar-OPD
Riau	15.800	75%	Sosialisasi rendah, literasi digital minim
Nusa Tenggara Timur	6.200	68%	Infrastruktur internet terbatas
Papua Barat	4.300	64%	SDM pengelola kurang, tidak ada tim khusus

Dari tabel tersebut terlihat bahwa semakin tinggi kapasitas kelembagaan dan akses teknologi di suatu daerah, semakin tinggi pula tingkat efektivitas output SP4N-LAPOR!. Oleh karena itu, strategi ke depan perlu difokuskan pada pemerataan fasilitas dan penguatan kelembagaan di tingkat daerah.

4. Indikator Produktivitas

Indikator produktivitas menilai seberapa efisien sistem SP4N-LAPOR! dalam mengubah sumber daya (input) menjadi hasil nyata (output). Secara umum, sistem ini telah menunjukkan peningkatan produktivitas yang signifikan melalui digitalisasi dan integrasi antarinstansi.

KemenPANRB (2024) melaporkan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR! mampu menghemat biaya operasional penanganan aduan hingga 30% dibandingkan sistem manual sebelumnya. Selain itu, waktu rata-rata tindak lanjut laporan nasional turun dari 10 hari menjadi 6 hari kerja. Capaian ini membuktikan bahwa digitalisasi pengaduan publik meningkatkan efisiensi birokrasi.

Namun, peningkatan produktivitas belum sepenuhnya merata. Masih terdapat instansi yang hanya menindaklanjuti laporan secara administratif tanpa mengatasi akar permasalahan. Misalnya, di beberapa daerah, laporan masyarakat hanya dijawab secara formal tanpa solusi konkret di lapangan (Bilqis et al., 2023).

Produktivitas yang berkelanjutan membutuhkan kombinasi antara efisiensi teknologi dan respons kebijakan. Artinya, setiap laporan yang masuk harus diolah tidak hanya untuk penyelesaian kasus, tetapi juga sebagai bahan evaluasi kebijakan (feedback policy loop). Jika hal ini berjalan konsisten, SP4N-LAPOR! dapat menjadi sumber data strategis bagi perumusan kebijakan publik berbasis bukti (evidence-based policy making).

Dampak Sosial dan Tata Kelola

Efektivitas SP4N-LAPOR! tidak hanya dapat dilihat dari angka penyelesaian laporan, tetapi juga dari dampak sosialnya terhadap tata kelola pemerintahan dan hubungan negara-warga. Sistem ini menjadi media social accountability yang memperkuat partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan. Berdasarkan hasil evaluasi internal KemenPANRB (2024), lebih dari 65% laporan yang masuk berkaitan dengan pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan, pendidikan, dan infrastruktur, yang menunjukkan bahwa masyarakat aktif memanfaatkan kanal ini untuk kebutuhan yang langsung bersentuhan dengan kesejahteraan mereka.

Selain itu, laporan yang dikumpulkan melalui SP4N-LAPOR! telah membantu instansi pemerintah melakukan perbaikan kebijakan. Misalnya, hasil agregasi laporan masyarakat terkait keterlambatan distribusi bantuan sosial selama pandemi menjadi bahan pertimbangan dalam reformulasi kebijakan bansos di tahun 2022. Hal ini membuktikan bahwa data pengaduan publik dapat menjadi evidence-based policy input bagi pemerintah.

Namun, efektivitas sosial ini belum sepenuhnya optimal. Menurut (Bilqis et al., 2023), hanya sekitar 45% pemerintah daerah yang memiliki unit pengelola LAPOR aktif setiap bulan. Sebagian besar daerah masih menunggu laporan diteruskan dari pusat tanpa melakukan pelaporan mandiri. Rendahnya inisiatif lokal menyebabkan sistem nasional bekerja secara asimetris, di mana wilayah perkotaan lebih aktif dibandingkan wilayah perdesaan dan kepulauan.

Simpulan

Hasil kajian menunjukkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR! memiliki implikasi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perluasan partisipasi masyarakat, penguatan transparansi, dan peningkatan akuntabilitas penyelenggara layanan publik. Meskipun secara nasional sistem ini efektif dalam meningkatkan jumlah dan penyelesaian pengaduan, ketimpangan efektivitas antarwilayah masih menjadi tantangan utama akibat perbedaan literasi digital, kapasitas sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas SP4N-LAPOR! secara empiris di tingkat daerah, sementara secara praktis pemerintah perlu memperkuat sosialisasi, pengelolaan SDM, serta pemanfaatan data pengaduan sebagai dasar kebijakan publik berbasis bukti.

Daftar Pustaka

- Bilqis, A. A., Aliputri, N., Andini, R. A., & Lestari, S. A. D. (2023). Analisis platform SP4N-LAPOR! dalam mendorong keterbukaan informasi publik. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 1(2), 101–110.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes*. McGraw-Hill.
- Mahmudi. (2020). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2014). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Stepanus, H., & Subadi, W. (2024). Efektivitas SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2).
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. *Jurnal Media Birokrasi*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis*. Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

-
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public administration: An action orientation. Cengage Learning.*
- Osborne, S. P. (2018). *Public service logic.* Routledge.
- OECD. (2020). *Digital government index.* OECD Publishing.
- United Nations. (2022). *E-government survey.* United Nations.
- KemenPANRB. (2024). *Laporan kinerja SP4N-LAPOR!.* Kementerian PANRB.
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan tahunan pengawasan pelayanan publik.*
- Heeks, R. (2018). *ICT for development.* Routledge.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). *Digital-era governance.* Oxford University Press.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2012). *Co-production of public services.* *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL.* *Journal of Retailing.*
- Creswell, J. W. (2014). *Research design.* Sage Publications.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods.* Oxford University Press.
- Alford, J. (2016). *Co-production of public services.* *Public Management Review.*
- World Bank. (2021). *GovTech maturity index.*
- UNDP. (2021). *Digital governance and public accountability.*