

# SP4N LAPOR DALAM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN ACEH UTARA PROVINSI ACEH

Jihan Fahira Az-Zuhra

NPP. 30.0049

Asdaf Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [jihanfahiraazzuhra@gmail.com](mailto:jihanfahiraazzuhra@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr.Megandaru Widhi Kawuryan,S.IP, M.Si

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** In order to realize convenience for the community, including the realization of an Electronic-Based Government System to improve the quality of public services, such as involving the community through a community-based complaint service.online SP4N REPORT. However, in its implementation it is still considered less than optimal, due to several obstacles such as system constraints, insufficient number of resources, and the lack of public awareness. **Objective:** The purpose of this study is to find out the effectiveness of using the SP4N LAPOR application in handling complaints at the Regional Secretariat of North Aceh Regency and the various inhibiting factors as well as the efforts made to overcome these inhibiting factors. **Method:** The research used is a descriptive qualitative research method with an inductive approach using the theory of effectiveness by Gibson and Steers and data collection techniques in this study were carried out by observation/observation, interviews/interviews and documentation. **Result:** This study uses the theory of Gibson and Steers based on five variables, namely (1) production or productivity, (2) quality or quality, (3) efficiency, (4) flexibility, (5) satisfaction. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The method used to analyze the data is a qualitative descriptive analysis technique with an inductive approach. **Conclusion:** The results of the study show that several complaints service matters have fulfilled the requirements but have not been carried out properly. This is due to inhibiting factors such as system constraints, a lack of human resources and the lack of public awareness in submitting complaints. The efforts that can be made to overcome these obstacles include improving the system, adding employees and outreach to raise public awareness of the importance of making complaints.

**Keywords :**Effectiveness, SP4N LAPOR, complaints, services,online

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Demi mewujudkan kemudahan untuk masyarakat, termasuk realisasi dari Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti mengikut sertakan masyarakat melalui layanan pengaduan masyarakat berbasis *online* SP4N LAPOR. Namun dalam perwujudannya masih dianggap kurang maksimal, dikarenakan beberapa hambatan seperti kendala sistem, jumlah sumber daya yang kurang, serta belum munculnya kesadaran masyarakat.**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui Efektivitas penggunaan aplikasi SP4N LAPOR dalam layanan pengaduan di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara dan

berbagai faktor penghambatnya serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan menggunakan teori efektivitas oleh Gibson dan Steers dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan/observasi, wawancara/interview dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menggunakan teori Gibson dan Steers berdasarkan lima variabel, yaitu (1) Produksi atau produktivitas, (2) mutu atau kualitas, (3) efisiensi, (4) fleksibilitas, (5) kepuasan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan ternyata beberapa urusan pelayanan pengaduan telah memenuhi syarat namun belum terlaksana dengan semestinya. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor penghambat seperti kendala sistem, jumlah sumber daya manusia yang kurang dan masih belum timbulnya kesadaran masyarakat dalam memberikan pengaduan. Adapun upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut seperti perbaikan sistem, penambahan pegawai serta sosialisasi agar munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pengaduan.

**Kata kunci :** Efektivitas, SP4N LAPOR, pengaduan, pelayanan, *online*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah daerah merupakan komponen penting dalam sistem pemerintahan. Pemerintahan daerah ini menjalankan pemerintahan dalam jangkauan yang lebih sempit dibandingkan dengan negara, dimana Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang wilayahnya terbagi menjadi beberapa provinsi. Belasan tahun yang lalu, Indonesia memulai desentralisasi secara menyeluruh dengan waktu singkat. Desentralisasi merupakan kewajiban untuk melaksanakan berbagai pelayanan kepada publik yang diberikan kepada pemerintah daerah. Hal ini dilakukan agar desentralisasi akan mampu memunculkan suasana pemerintahan yang dinamis dan efektif dalam menghadapi masalah-masalah yang dialami oleh masyarakat sekitar, yang mana apabila masalah-masalah dalam masyarakat tertangani dengan baik, maka kesejahteraan masyarakat akan terwujud. Tujuan dari dibentuknya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam struktur pemerintahan adalah agar meningkatkan pemanfaatan di bidang elektronik serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi publik. Upaya dalam memanfaatkan sistem pemerintahan berbasis teknologi aktivitas yang saling berkaitan, seperti mengolah data, mengolah informasi serta sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan jangkauan internet ke dalam sistem pemerintahan diharapkan dapat memecahkan berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kurangnya partisipasi masyarakat di Kabupaten Aceh Utara dalam memberikan pengaduannya, padahal memberikan aspirasi dan pengaduan dapat mempersingkat proses pengaduan. Persoalan yang lazim terjadi terkait rendahnya minat warga terhadap penggunaan aplikasi pengaduan secara *online* dikarenakan minimnya pemahaman dan minat masyarakat tentang fungsi pengaduan *online*. Masyarakat cenderung lebih tertarik dengan cara konvensional dibandingkan menggunakan media digital, keluhan masyarakat terhadap kesulitan beradaptasi dengan hal baru tentu menjadi hambatan. Adanya perubahan perilaku masyarakat akan membutuhkan waktu dalam implementasinya. Perubahan perilaku masyarakat dapat dilakukan secara perlahan dan tersusun agar sistem pengaduan masyarakat secara *online* ini dapat diterima secara menyeluruh. Menyadari penerapan aplikasi

pengaduan berbasis *online* SP4N LAPOR masih belum maksimal sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi menjamin mutu.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Suci menemukan bahwa masih terdapat banyak masalah dalam penanganan keluhan publik di Dinas Perijinan Kota Malang seperti rumitnya persyaratan, yang implikasinya memperpanjang waktu yang dibutuhkan atau mahal biaya yang dibutuhkan (Suci Sitoesmi, 2013). Adapun kekurangan dari penelitian ini adalah kekurangan data-data pendukung yang menggambarkan permasalahan. Sedangkan kelebihan adalah penelitian ini banyak mencantumkan kutipan wawancara dari masyarakat dan petugas Dinas Perijinan Kota Malang. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pendekatan dan teori yang digunakan dalam menganalisis permasalahan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nindyta, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan publik masih belum efektif dan efisien di Kota Solok sebab masih terdapatnya kendala dari masyarakat yang kurang memahami aplikasi LAPOR sehingga aplikasi LAPOR ini tidak terlaksana sesuai dengan tujuannya (Nindyta A.H, Laurensia, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Arin, dapat diambil kesimpulan bahwa LAPOR Sleman dikembangkan oleh Diskominfo Kabupaten Sleman serta 50 moderator bekerja sama dengan SOROT (Smart *Online* Reporting and Observation Tools) sebagai penyedia aplikasi dan laporan terintegrasi dengan LAPOR Dampak pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien (Arin Nurhita Hapsari, 2020)

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers yang menyatakan bahwa Efektivitas dapat terjadi pada lima indikator, yaitu produksi atau produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan.

### 1.5. Tujuan.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penggunaan aplikasi SP4N LAPOR dalam penanganan pengaduan di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara. Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk digunakan sebagai bahan untuk studi banding lebih lanjut dan akan memberikan kontribusi pemikiran ilmiah dalam menyelesaikan studi-studi yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam studi ilmu pemerintahan.

## II. METODE

Penelitian yang dilakukan penulis dengan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari sumber- sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling ialah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Arikunto: 2013).

Informan Penelitian

No.	Status Informan	Jumlah
1.	Sekretaris Daerah	1 orang
2.	Asisten Administrasi Umum	1 orang

3.	Kepala bagian organisasi	1 orang
4.	Analisis Kebijakan Ahli Muda	1 orang
5.	Analisis Jabatan	1 orang
6.	Masyarakat Pengguna SP4N LAPOR	<i>Snowball sampling</i>

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Produksi atau Produktivitas

Produksi dalam organisasi mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang dituntut oleh lingkungan.

**Tabel Rekapitulasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Aceh Utara Dengan Sumber Laporan di Tahun 2017-2023**

Data	Tahun						Jumlah
	2017	2018	2019	2020	2021	2023	
Jumlah Laporan Masuk	7	3	10	48	19	30	117
Diverifikasi	4	2	6	24	14	22	72
Belum Diverifikasi			2	7		1	10
Ditindaklanjuti Oleh Instansi				1	1	1	3
Ditanggapi Oleh Pelapor						3	3
Diarsipkan Admin			1	7	1	1	10
Diarsipkan Oleh Sistem	3		1	8			12
Menunggu Kelengkapan Informasi					1		1
Ditutup Sistem						1	1
Ditutup Pelapor		1				1	2

*Sumber : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Aceh Utara, 2023*

Dari tabel di tersebut terlihat bahwa perkembangan dalam pengaduan laporan masyarakat yang masuk, tertulis di tahun 2017 menerima 7 laporan, di tahun 2018 menerima 3 laporan, di tahun 2019 menerima 10 laporan, di tahun 2020 menerima 48 laporan, di tahun 2021 menerima 19 laporan, di pada tahun 2023 menerima 30 laporan. Hal ini tersebut sebagai bukti nyata SPAN LAPOR mampu meningkatkan minat pengaduan masyarakat Kabupaten Aceh Utara.

#### 3.2. Mutu atau Kualitas

Sistem pengelolaan pada pengaduan berbasis *online* ialah wujud dari pelayanan yang dilakukan Sekretariat Daerah kepada masyarakat atas pemerintahan sebagai tempat aspirasi rakyat dalam berlangsungnya pemerintah demokrasi. Pada dasarnya dalam sistem pelayanan seharusnya mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk acuan pada pengelolaan pengaduan, begitu juga dalam hal SP4N LAPOR ini. Selaku aparatur sipil negara yang bekerja di sektor pelayanan publik haruslah selalu fleksibel terhadap situasi dan kondisi yang ada dilapangan. Mekanisme pelayanan yang ada harus bisa menyesuaikan dengan situasi yang terdapat dilapangan. Oleh karena itulah diperlukan adanya perbaikan berkelanjutan yang didasarkan oleh situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini pihak Pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara sudah berusaha untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam berbagai bidang begitupun pelayanan berbasis *online*. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya pelapor SP4N

LAPOR para pegawai dengan piawai mengelola pengaduan masyarakat. Penulis mengamati bahwa para masing masing pegawai secara aktif dan monoton dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat.

### **3.3. Efisiensi**

Faktor utama dalam menjalankan kegiatan pengelolaan pengaduan berbasis *online* adalah sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Dalam merealisasikan aturan yang telah ditetapkan belum terlaksana sebagaimana mestinya. Sumber daya manusia yang dimaksud ialah mengenai pekerja yang memiliki kualitas dan kecermatan sesuai dengan tanggungjawab yang dimiliki.

### **3.4. Adaptasi**

Demi mewujudkan lancarnya administrasi dibutuhkan strategi yang tepat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara. Masing-masing institusi publik tentu memiliki tujuan serta objektivitas seperti pelayanan perangkat daerah lain. Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara memiliki misi untuk selalu memberikan Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kabupaten Aceh Utara terlebih pelayanan pengaduan *online* agar merealisasikan tata kelola kabupaten cermat.

### **3.5. Kepuasan**

Kegiatan pelayanan yang memiliki kecepatan dan ketepatan akan menambahkan nilai bagi institusi, dengan kinerja yang tepat tentu memberikan dampak baik dan memberi kepuasan kepada masyarakat. Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara juga mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan agar menciptakan pelayanan yang efisien sehingga tidak mengecewakan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pengaduan berbasis *online*, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara memiliki fasilitas dan kondisi ruangan kantor yang mendukung terciptanya kenyamanan masyarakat Kabupaten Aceh Utara dalam pelayanan yang diberikan.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penggunaan aplikasi SP4N LAPOR dalam penanganan pengaduan di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara merupakan bentuk dari pelayanan informasi publik dimana keterbukaan mengenai informasi harus terus dilakukan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara dalam mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan pemerintahan karena dapat diakses dimanapun melalui aplikasi SP4N LAPOR tersebut. Tetapi terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk penggunaan aplikasi SP4N LAPOR di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara sendiri sudah cukup efektif dalam proses pelayanan dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas. sedangkan pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa penggunaan aplikasi SP4N LAPOR sebagai pelayanan publik belum dikatakan efektif, karena masih ada terdapat kendala seperti masyarakat yang kurang mengetahui mengenai aplikasi SP4N LAPOR tersebut.

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan di Sekretariat Daerah ini yakni SP4N LAPOR sering terjadi *error* data laporan, Sumber daya manusia yang terbatas, dan kesadaran masyarakat yang terbatas.

## **IV. KESIMPULAN**

Efektivitas aplikasi pengaduan berbasis *online* SP4N LAPOR masih belum maksimal sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi menjamin mutu. Kemudian ada Faktor-faktor yang mempengaruhi

efektivitas SP4N LAPOR, yaitu terdiri dari a. Kendala Sistem berupa *error* data Pemerintah Kabupaten Aceh Utara. b. Jumlah sumber daya manusia yang kurang menyebabkan sulit tercapainya pelaksanaan program penanganan pengaduan berbasis *online* SP4N LAPOR yang sesuai dengan hasil yang diharapkan. c. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memberikan haknya melakukan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR. Dengan adanya faktor faktor penghambat tersebut maka ada upaya yang dilakukan yaitu Perbaikan pengaduan berbasis online SP4N LAPOR diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam memberikan pengaduan serta tidak terjadinya kesalahan dalam meng-input data yang *error* dan data *reporting*, Penambahan pegawai dengan tujuan untuk membuat pelayanan berjalan secara lebih efektif dan efisien tanpa harus membuat adanya pekerjaan merangkap sehingga masyarakat yang hendak melakukan pengaduan dapat terlayani dengan baik., Melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pengaduan dalam rangka partisipasi masyarakat dalam jalannya pemerintah dan tercapainya harapan-harapan masyarakat mengenai jalannya pemerintahan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian sehingga kurang maksimalnya penelitian dilakukan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari penelitian ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan maka dari itu diharapkan adanya penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Utara agar memperoleh hasil yang lebih baik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Orang Tua, Keluarga, dan seluruh pihak terkait yang mengizinkan saya melakukan penelitian ini serta seluruh dosen yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Gibson,J.L., Ivancevich, J.M., Donelly, J.H., 1996. *Organisasi Perilaku Struktur dan Proses*. Erlangga, Jakarta

<https://www.lapor.go.id/> (Diakses pada tanggal 03 November 2023)

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Bupati Aceh Utara Nomor 061 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Utara

Nindyata A.H, Laurensia. *Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok*. Skripsi. Solok: Universitas Negeri Padang.

Nurhita,Arin Hapsari. 2020. *Jurnal Pemanfaatan Aplikasi LAPOR Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman*. Universitas Gajah Mada.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik  
Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penelitian Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Suci Sitoresmi. 2013. Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung : IKAPI. Sumaryadi,

I Nyoman. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta: Citra Utama.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

