

**PARTISIPASI MASYARAKAT
DALAM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI
(SP4N-LAPOR)
DI KABUPATEN SUKOHARJO PROVINSI JAWA TENGAH**

Muhammad Nur Fahasen

NPP. 31.0465

Asdaf Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: muhammad.nurfahasin@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Hj. Meltarini, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Indonesian citizens have been facing various problems in submitting complaints related to public services. The author focuses on the low level of community participation in public service complaints in Sukoharjo Regency. According to data recorded by Diskominfo Sukoharjo Regency, there is still little public participation through the Public Service Complaint Management System (SP4N-LAPOR) application in conveying aspirations / complaints related to public services in the Sukoharjo Regency area. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the form of community participation and what are the obstacles for the community in conveying aspirations/complaints through SP4N-LAPOR innovation in Sukoharjo District. **Method:** This research uses a qualitative research method with a descriptive approach. **Results/Findings:** The findings obtained by the author in this study are that community participation in the SP4N-LAPOR application in decision making is sufficient, in implementation it runs smoothly, utilisation of results is good, and evaluation is good even though it is still constrained by the low level of awareness of some people and the lack of public understanding of the SP4N-LAPOR application as a means of complaint. **Conclusion:** The participation of the reporting community through the SP4N-LAPOR application in Sukoharjo District has been running well, this is due to the good collaboration of the SP4N-LAPOR organiser with the local government in following up cases of problems reported by the community. In order to increase public participation in public services, it is recommended to optimise the use of information technology and disseminate access to aspiration channels through social media so as to increase public understanding of the SP4N-LAPOR application as a means of complaint.

Keywords: Participation; Community; Complaints; Public Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Masyarakat Indonesia selama ini menghadapi berbagai masalah dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Penulis berfokus pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sukoharjo. Menurut data yang tercatat oleh Diskominfo Kabupaten Sukoharjo menunjukkan masih sedikitnya partisipasi masyarakat melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR) dalam menyampaikan aspirasi/aduan terkait pelayanan publik di wilayah Kabupaten Sukoharjo. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk partisipasi masyarakat serta apa yang menjadi hambatan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi/aduan melalui inovasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu partisipasi masyarakat dalam aplikasi SP4N-LAPOR dalam pengambilan keputusan tergolong cukup, pada pelaksanaan berjalan lancar, pemanfaatan hasil tergolong baik, dan evaluasi tergolong baik meskipun masih terkendala dengan tingkat kesadaran beberapa masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan. **Kesimpulan:** Partisipasi masyarakat pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari penyelenggara SP4N-LAPOR dengan pemerintah setempat dalam menindaklanjuti kasus masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan penyebarluasan akses panyaluran aspirasi melalui media sosial sehingga bisa meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan. **Kata Kunci:** Partisipasi; Masyarakat; Pengaduan; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pengaduan yang tersebar di berbagai instansi tanpa koordinasi yang baik menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam menyampaikan serta menindaklanjuti pengaduan. Proses yang tidak transparan dan birokrasi yang panjang sering kali membuat masyarakat ragu apakah pengaduan mereka akan mendapatkan respons yang memadai. Aksesibilitas yang terbatas juga menjadi kendala, di mana banyak warga kesulitan menemukan kanal pengaduan yang efektif. Selain itu, masyarakat jarang mendapatkan umpan balik mengenai status pengaduan mereka, dimana dapat mengurangi partisipasi dan rasa kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Hampir di setiap daerah seringkali partisipasi masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan yang paling signifikan adalah masalah penyaluran aspirasi masyarakat secara konvensional seperti melalui penyebarluasan selebaran kertas atau melalui tulisan di media luring (offline). Penyaluran aspirasi secara konvensional umumnya dilakukan melalui partai politik, organisasi kemasyarakatan, atau media massa. Namun, efektivitas saluran-saluran ini masih dipertanyakan.

Partai politik sendiri masih didominasi oleh elit-elit politik yang tidak sepenuhnya mewakili kepentingan rakyat. Organisasi kemasyarakatan sering kali tidak memiliki akses yang luas ke pembuat kebijakan. Media massa sering kali hanya memuat berita-berita yang menguntungkan penguasa. (Halim & Lalongan, 2016)

Melihat permasalahan tersebut, pemerintah memutuskan untuk mengambil langkah konkret dengan meluncurkan aplikasi SP4N-LAPOR. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (disingkat LAPOR!) adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah. SP4N-LAPOR! merupakan sistem yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aduan secara daring kepada berbagai instansi pemerintah (LAPOR!, 2019). Mulai dari menyuarakan partisipasi mengenai lingkungan sekitar, atau bahkan seputar isu-isu kontemporer lainnya. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai kanal pengaduan ke dalam satu platform terpusat, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan memastikan proses yang lebih transparan dan cepat.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Sukoharjo. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan online menjadi salah satu faktornya. Hal ini sejalan dengan data Diskominfo Kabupaten Sukoharjo bahwa belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana dalam menyampaikan aspirasi dan aduan terhadap masalah yang mereka alami.

Tabel 1.

Data Pengguna SP4N-LAPOR Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021-2023

No.	Tahun	Laporan Diterima (Kasus)	Laporan Ditindaklanjuti (Kasus)	Laporan Dalam Proses (Kasus)
1.	2021	84	84	0
2.	2022	79	73	6
3.	2023	103	78	25

Jumlah pelapor melalui kanal SP4N-Lapor mengalami dinamika setiap tahunnya, terkhusus di Kabupaten Sukoharjo. Namun, dalam penerapannya ditemukan masalah terkait jumlah laporan yang tergolong masih sedikit. Menurut data yang tercatat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, terdapat perubahan jumlah laporan yang diterima dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, terdapat 84 laporan yang diterima melalui kanal aplikasi SP4N Lapor, dengan seluruh laporan tersebut telah berhasil terselesaikan sehingga tidak ada laporan yang masih dalam proses. Kemudian, pada tahun 2022, tercatat 79 laporan yang masuk melalui kanal aplikasi SP4N Lapor, dengan 73 laporan berhasil terselesaikan dan 6 laporan masih dalam proses tindak lanjut. Pada tahun 2023, terdapat peningkatan jumlah laporan yang masuk, yaitu sebanyak 103 laporan. Dari jumlah tersebut, 78 laporan mendapatkan tindak lanjut, sementara 25 laporan masih dalam proses.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu dalam konteks pengaduan pelayanan publik melalui media online. Pertama, penelitian Muhamad Fadly Robby pada tahun

2017 dengan judul Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan) yang menggunakan teori tindakan sosial Max Weber dalam Ritzer (Ritzer, 2009). Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa terdapat empat jenis tindakan yang menjadi alasan masyarakat menggunakan Aplikasi Qlue. Pertama, rasionalitas sarana-tujuan, yang berarti orang menggunakan aplikasi untuk tujuan tertentu. Kedua, rasionalitas nilai, bahwa menggunakan Aplikasi Qlue akan berdampak yang baik bagi masyarakat. Ketiga, tindakan afektual, beberapa orang menggunakan Aplikasi Qlue karena penasaran. Keempat, tindakan tradisional, sebagian orang memilih menggunakan aplikasi sebagai sarana partisipasi, sebagian lagi lebih memilih untuk melakukan kegiatan yang sudah ada dan selalu dilakukan di lingkungannya. Oleh sebab itu partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan aplikasi Qlue. (Robby, 2017)

Kedua, penelitian Rheina Wulansari pada tahun 2019 dengan judul Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung) menemukan bahwa layanan LAPOR mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keinginan mereka dan membuatnya lebih mudah diakses.

Namun, tidak adanya koordinasi dinas terkait yang dilaporkan oleh warga merupakan penghalang peningkatan partisipasi masyarakat. Menindaklanjuti hal tersebut Diskominfo Kota Bandung berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan LAPOR melalui bimbingan teknik, rapat koordinasi, dan sosialisasi secara bertahap. (Wulansari, 2019)

Ketiga, penelitian Witra Apdhi Yohanitas pada tahun 2018 dengan judul Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik menemukan bahwa salah satu cara Pemerintah Kota Bekasi menangani pengaduan dengan sukses adalah dengan menyesuaikan kebijakan tersebut dengan kebutuhan. Untuk menerapkan strateginya, ia membuat peraturan untuk menangani pengaduan, memilah model pengaduan sesuai kebutuhan, dan menyediakan sarana pengaduan yang dapat digunakan. Oleh karena itu, penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan baik. (Yohanitas, 2018)

Keempat, penelitian Helen Dian Fridayani pada tahun 2021 dengan judul *The Participation of Citizens to Achieve Smart People's Case Study: Analyzing the use of Online-Based Community Complaint Channels in Sleman Regency* menemukan bahwa Aplikasi ini sangat mendukung upaya pembangunan Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menangani masalah yang dialami, setiap warga dapat melaporkan kendala berkaitan dengan pelayanan publik secara online melalui laman aplikasi tersebut. Aplikasi ini dapat secara langsung direspon oleh pemerintah Kabupaten Sleman dan dapat ditindak lanjuti sesuai keluhan yang disampaikan. Banyak kota di Indonesia yang sudah menerapkan konsep smart city, termasuk salah satunya di Kabupaten Sleman, dengan adanya laporan tersebut komunikasi semakin terjalin dengan baik antara warga dan pemerintah. (Fridayani et al., 2021)

Kelima, penelitian Lillyan Hadjarati pada tahun 2017 dengan judul *Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Masyarakat Design Public Complaint E-Report Application* menemukan pembuatan aplikasi pelaporan elektronik untuk membantu manajer dan asisten dalam memproses laporan pengaduan harian. Diharapkan bahwa sistem ini akan mengurangi dan mencegah laporan pengaduan yang tidak dijawab sesuai ketentuan waktu tindak lanjut dan mempermudah Pelapor untuk melihat dan mengetahui bagaimana Ombudsman menangani laporan mereka. (Dai, 2017)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan adalah partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR yang difokuskan di wilayah Kabupaten Sukoharjo. Pengukuran tingkat efektivitas dan indikator yang digunakan berbeda dengan penelitian terdahulu yakni menggunakan teori partisipasi oleh Cohen dan Uphoff (1997) yang menjelaskan bahwa partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan dengan membantu mencapai tujuan bersama melalui proses pengambilan keputusan, pelaksanaan program, pengambilan manfaat, dan evaluasi program. Pada tahap pengambilan keputusan akan diambil alternatif terbaik oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah yang terdapat dalam proses penyaluran aspirasi masyarakat. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan akan dianalisis terkait partisipasi masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang baik. Kemudian pada tahap pengambilan manfaat dan evaluasi akan dianalisis lebih dalam mengenai proses tindak lanjut pengaduan dari penyelenggara aplikasi yang diteruskan oleh Diskominfo beserta apa saja faktor yang menghambat dan upaya-upaya mengatasinya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya Diskominfo Kabupaten Sukoharjo guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan induktif yakni dengan mengumpulkan data dan fakta dari realitas yang ada dengan memanfaatkan pengalaman dan informasi yang bersifat nyata (Nazir, 1988). Selanjutnya, data ini dianalisis dan diinterpretasikan secara sesuai dan akurat untuk menginvestigasi serta mengatasi permasalahan yang sedang diteliti sehingga dapat menghasilkan gambaran atau teks yang menggambarkan isu penelitian tersebut (Sugiyono, 2012). Agar memastikan keakuratan data dan fakta, penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi langsung di lapangan dan berinteraksi secara langsung bersama penyelenggara aplikasi SP4N-LAPOR di Diskominfo Kabupaten Sukoharjo dan masyarakat yang terlibat dalam proses pengaduan pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan salah satunya dengan triangulasi data. Dalam triangulasi data, peneliti menggunakan teknik yang berbeda-beda meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tujuan memperoleh data dari sebuah sumber yang sama (Fernandes, 2017). Teknik wawancara yang digunakan adalah semiterstruktur dengan 9 (sembilan) orang informan baik dari jajaran pegawai Diskominfo Kabupaten Sukoharjo dan masyarakat pelapor. Sedangkan teknik observasi yang dilakukan adalah observasi tidak terstruktur supaya dapat mengembangka pengamatan di lokasi penelitian tanpa terpaku pada pedoman atau instrumen khusus tertentu. Adapun teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau simpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR menggunakan teori partisipasi dari Cohen & Uphoff (Cohen & Uphoff, 1997) yang menyatakan bahwa tahapan partisipasi terdiri dari pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat dan evaluasi. Hasil analisis dan pembahasan ini juga bersumber dari informasi narasumber terkait partisipasi masyarakat pelapor dalam aplikasi SP4N-LAPOR. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Pengambilan Keputusan

Dalam upaya meningkatkan tugas pokok dan fungsi, maka PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo perlu merealisasikan Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sukoharjo, dengan itu terwujud keseriusan pemerintah Kabupaten Sukoharjo dalam menanggapi pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo.

Salah satu bentuk partisipasi adalah pengambilan keputusan, yang dilakukan untuk memusyawarahkan masalah yang akan diselesaikan melalui serangkaian tindakan dan dilakukan untuk membuat dan menentukan pilihan terbaik. Dalam proses ini, masyarakat dapat memberikan pemikiran mereka tentang kepentingan bersama untuk mendapatkan solusi terbaik (Dwiningrum, 2011). Keputusan yang dibuat oleh Diskominfo Kabupaten Sukoharjo untuk menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat didasarkan pada berbagai pertimbangan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan keputusan ini akan menguntungkan semua pihak.

Dalam rangka merealisasikan penerapan sistem E-Government dan memberikan wadah untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, mengadakan rapat koordinasi dan sosialisasi mengenai aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Pengaduan Online Rakyat) yang dikelola Kementerian PANRB pada hari Senin, 27 September 2021 yang bertempat di Gedung Menara Wijaya Kabupaten Sukoharjo (Diskominfo Kab.Sukoharjo, 2021).

Pemerintah terus memberikan pelayanan publik yang baik. Salah satunya adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional—Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan terhadap pelayanan publik yang kurang memuaskan. Penyelenggara pelayanan publik turut andil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Gambar berikut menunjukkan tampilan aplikasi SP4N-LAPOR.

Gambar 1.
Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR

The screenshot displays the 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report) page of the SP4N-LAPOR application. The page has a red header with the text 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' and 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. Below the header is a white form with a red border. The form includes a 'Pilih Klasifikasi Laporan' section with three radio buttons: 'PENGABUAN', 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. A note below this section reads 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan yang Baik dan Benar'. The form contains several input fields: 'Ketik judul Laporan Anda *', 'Ketik No Laporan Anda *', 'Pilih Tanggal Kejadian *', 'Ketik Lokasi Kejadian *', 'Ketik Instansi Tujuan', and 'Pilih Kategori Laporan Anda'. At the bottom of the form, there are radio buttons for 'Anonim' and 'Rahasia', and a red 'LAPOR!' button. Below the form is a progress bar with five steps: 'Tulis Laporan', 'Proses Verifikasi', 'Proses Tindak Lanjut', 'Beri Tanggapan', and 'Selesai'. The first step, 'Tulis Laporan', is currently active and highlighted in red.

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, 2024

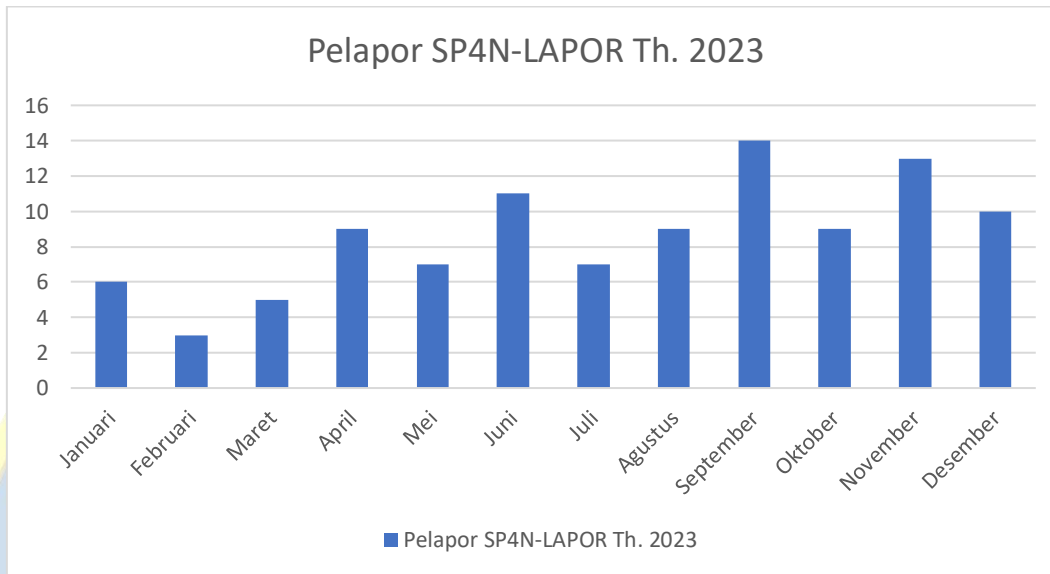
Berdasarkan hasil analisis di atas, penulis memperoleh hasil bahwa keputusan yang diambil pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Sukoharjo telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyalurkan aspirasi dan melaporkan masalahnya melalui Aplikasi SP4N-LAPOR sehingga hal ini dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik. Dengan demikian, keberadaan Aplikasi SP4N-LAPOR telah memenuhi tujuan pemerintah Kabupaten Sukoharjo.

3.2 Pelaksanaan

Kehadiran Aplikasi SP4N-LAPOR telah meningkatkan produktivitas dan efisiensi pemerintahan. Penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR telah menanggapi pengaduan dengan cukup cepat karena masyarakat telah menerima haknya sebagai pengguna layanan. Ini memungkinkan masyarakat untuk merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Diharapkan bahwa Aplikasi SP4N-LAPOR akan memudahkan masyarakat Kabupaten Sukoharjo untuk mengajukan pengaduan tentang pelayanan publik, sehingga pemerintah Kabupaten Sukoharjo dapat membantu pembangunan di wilayah tersebut. Untuk mengetahui seberapa besar partisipasi masyarakat Kabupaten Sukoharjo dalam mengajukan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR, peneliti menyajikan data seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 2.
Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik
Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR



Berdasarkan hasil analisis di atas, penulis memperoleh hasil bahwa partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2023 adalah 103 orang, dengan laporan terendah 3 pada bulan Februari dan laporan tertinggi 14 pada bulan September yang penulis dapat ambil kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo mengalami fase naik turun dan cenderung meningkat.

3.3 Pengambilan Manfaat

Pengambilan manfaat adalah hasil yang dapat diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk pencapaian, seperti yang dilakukan penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR untuk mampu mengelola dan menindaklanjuti pengaduan dengan baik. Dalam hal ini, pelaksanaan pengaduan pelayanan publik dapat memberikan manfaat langsung kepada masyarakat jika pengaduan tersebut ditindaklanjuti sesuai Standar Operasional (SOP). Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR, peneliti berikan gambar halaman Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR.

Gambar 3.
Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR!-SP4N	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, 2024

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR, proses tindak lanjut pengaduan masyarakat dapat dilakukan dalam waktu maksimal 10 hari kerja. Oleh karena itu, jika proses penanganan pengaduan masyarakat dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, maka manfaat yang diterima masyarakat maupun pemerintah akan lebih besar. Masyarakat sendiri akan merasa mendapatkan tanggapan yang baik atas pengaduan mereka, sehingga mereka dapat lebih puas dengan layanan yang mereka terima.

Namun, pemerintah akan menguntungkan jika pengaduan masyarakat meningkat karena pemerintah dapat melacak aspirasi masyarakat secara langsung dan segera memperbaiki layanan publik yang kurang. Seperti halnya, penyelenggara layanan Aplikasi SP4N-LAPOR terus mengelola pengaduan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam pengelolaan tindak lanjut pengaduan masyarakat, maka peneliti dapat mendeskripsikan melalui informan dari masyarakat pelapor pengadu pelayanan publik. Bahwa mayoritas informan masyarakat pelapor mendapatkan respon baik atas tindak lanjut dari laporan yang mereka buat, namun masih ada masyarakat belum puas atas pengelolaan pengaduan karena melebihi dari ketentuan tindak lanjut berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

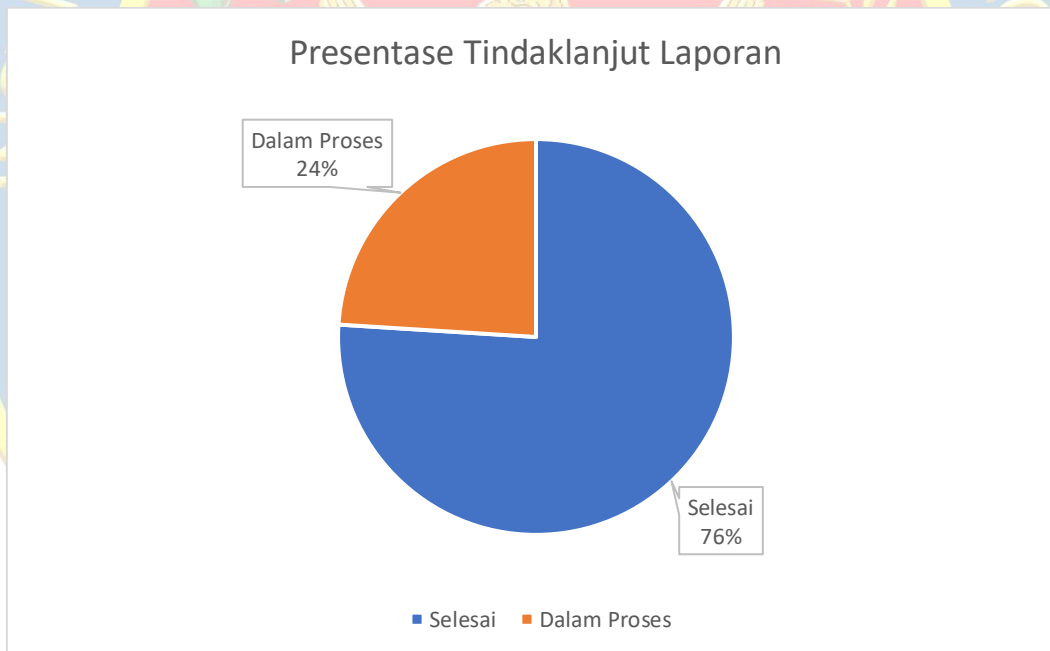
Melalui analisis di atas penulis memperoleh hasil bahwa masih terdapat masyarakat yang belum puas atas penyelenggaraan layanan Aplikasi SP4N-LAPOR. Salah satu penyebabnya adalah proses penanganan lanjutan yang tidak mematuhi Standar Operasional Prosedur. Untuk

memperbaiki proses penanganan pengaduan, penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR harus berusaha untuk mengatasi ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat pelapor agar prosesnya lebih cepat. Dengan demikian, penyelenggara Aplikasi SP4N-LAPOR harus berusaha untuk mengatasi hal-hal yang dapat memperlambat proses pengaduan, sehingga pengaduan dapat ditindaklanjuti sesuai prosedur operasi standar (SOP), yang akan menguntungkan masyarakat dan pemerintah.

3.4 Evaluasi

Salah satu cara orang berpartisipasi dalam program adalah dengan mengevaluasi kegiatan dan menilai seberapa baik mereka bekerja. Bagaimana masyarakat menilai pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR, yang dilakukan melalui kegiatan yang mengumpulkan informasi yang telah direncanakan untuk memperbaiki kendala dan mewujudkan tujuan program untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam program. Ini memungkinkan pengawasan dan penilaian kinerja program. Gambar 4 menunjukkan masalah dengan SP4N-LAPOR, yaitu masih ada laporan yang belum ditindaklanjuti.

Gambar 4.
Presentase Tindakanjuit Laporan SP4N-LAPOR Tahun 2023



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, 2024

Berdasarkan temuan di atas, dari 103 laporan yang dikirim melalui Aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2023, 76%, atau 78 laporan, telah diselesaikan dengan pemeriksaan terhadap terlapor, dan 24%, atau 25 laporan, masih dalam proses pemeriksaan. Peneliti menyadari bahwa laporan yang diajukan oleh masyarakat masih belum diselesaikan, mungkin karena berbagai faktor. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam penilaian Aplikasi SP4N-LAPOR bertujuan untuk memberikan masukan kepada penyelenggara layanan Aplikasi SP4N-LAPOR sehingga mereka dapat memperbaiki beberapa faktor untuk mengatasi masalah yang terjadi. Demikian

peneliti melakukan wawancara oleh masyarakat untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap Aplikasi SP4N-LAPOR.

Berdasarkan analisis di atas, penulis memperoleh hasil evaluasi Aplikasi SP4N-LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat di Kabupaten Sukoharjo, yang mencakup 103 laporan yang diterima pada tahun 2023, menunjukkan bahwa 76%, atau 78 laporan, telah diselesaikan dengan pemeriksaan terhadap terlapor, dan 24%, atau 25 laporan, masih dalam proses penyelidikan. Dengan demikian, masyarakat masih tidak puas dengan sistem pengaduan. disebabkan oleh fakta bahwa pengaduan yang dilaporkan langsung diselesaikan secara instan tanpa memberikan bukti yang menunjukkan tindakan lanjut.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dan juga pelayanan publik. Penulis menemukan temuan penting yakni dengan adanya aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan online maka perkembangan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Sukoharjo dapat terus meningkat. Beda halnya dengan temuan Muhamad Fadly Robby (Robby, 2017) bahwa partisipasi masyarakat di Kelurahan Ragunan dalam penggunaan aplikasi Qlue masih tergolong rendah yang dimana aplikasi tersebut berfungsi sebagai alat komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah terkait pengawasan operasi pelayanan publik.

Layaknya program lainnya, dalam aplikasi SP4N-LAPOR ini juga masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya, diantaranya adalah pemanfaatannya sebagai aplikasi pengaduan online diakui belum maksimal, bisa demikian dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini, kekurangan data yang dilaporkan, dan kurangnya transparansi dalam memproses pengaduan, layaknya temuan Rheina Wulansari (Wulansari, 2019) yang menyebutkan masih terdapat kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi layanan publik yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. Selanjutnya karakteristik dari aplikasi ini yakni program yang dilaksanakan dengan kerjasama antar instansi di pemerintahan daerah dalam proses tindak lanjut masalah terlapor. Hal ini membuat proses tindak lanjut aduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR menjadi lebih cepat dan efisien. Begitu juga dengan SOP yang terdapat dalam penyelenggaraan SP4N-LAPOR yang menyebutkan bahwa setiap laporan dari masyarakat akan ditindaklanjuti dalam batasan waktu yang telah ditentukan. Kemudian masyarakat pelapor bisa melihat dan mengetahui progres perkembangan tindak lanjut laporan mereka. Sebagaimana halnya dengan temuan Lillyan Hadjarati (Dai, 2017) bahwa sistem E-report application akan mengurangi dan mencegah laporan pengaduan yang tidak dijawab sesuai ketentuan waktu tindak lanjut dan mempermudah Pelapor untuk melihat dan mengetahui bagaimana Ombudsman menangani laporan mereka.

Adanya aplikasi SP4N-LAPOR juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan, sama halnya dengan penelitian Witra Apdhi Yohanitas (Yohanitas, 2018) yang menggunakan kebijakan penanganan pengaduan sebagai proses informasi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Hasilnya menunjukkan bahwa salah satu cara Pemerintah Kota Bekasi menangani pengaduan dengan sukses adalah dengan menyesuaikan kebijakan tersebut dengan kebutuhan. Untuk menerapkan

strateginya, ia membuat peraturan untuk menangani pengaduan, memilah model pengaduan sesuai kebutuhan, dan menyediakan sarana pengaduan yang dapat digunakan. Sehingga penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan baik.

3.8 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dan pendukung partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo. Setiap pelaksanaan program yang melibatkan partisipasi masyarakat pastinya menghasilkan hambatan dan dukungan dalam pencapaian tujuannya.

Beberapa hal yang menghambat partisipasi dalam pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR termasuk kurangnya kesadaran masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini, kekurangan data yang dilaporkan, dan kurangnya transparansi dalam memproses pengaduan. Di sisi lain, ada beberapa faktor pendukung seperti kemampuan masyarakat untuk mengeluhkan pengaduan yang belum ditindaklanjuti, kemudahan akses dan informasi, serta koordinasi yang efektif dalam penanganan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut berbagai unsur atau upaya dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo sehingga bisa mendorong partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Diskominfo Kabupaten Sukoharjo berupaya mengambil langkah-langkah seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan pelayanan publik, memastikan kerahasiaan identitas pelapor agar masyarakat merasa nyaman dalam memberikan laporan, dan meningkatkan kualitas layanan pengaduan pelayanan publik melalui penerapan standar operasional prosedur yang tepat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan aspirasi merupakan pengambilan keputusan yang tepat, bahwa dengan adanya aplikasi tersebut meningkatkan partisipasi masyarakat Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan publik. Seperti halnya usaha dari masyarakat pelapor dalam mengadukan masalah mereka melalui media sosial dan aplikasi SP4N-LAPOR guna mewujudkan tujuan mereka bersama. Aplikasi ini menjadi sarana yang memperkuat demokrasi partisipatif dengan memberikan suara kepada masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun dalam penyelenggaraannya di Kabupaten Sukoharjo SP4N-LAPOR belum sepenuhnya optimal hal ini dikarenakan dalam dimensi evaluasi masih ada kasus masyarakat pelapor yang tidak puas karena penanganan yang diberikan belum sesuai dengan SOP yang ada.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada sebagian wilayah saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell (Creswell & Creswell, 2018).

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian sehingga penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi

serupa berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo beserta jajarannya serta admin SP4N-LAPOR yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, J. M., & Uphoff, N. J. (1997). Rural Development Participation: concept measures for project design implementation and evaluation. In *Center for International Studies, Cornell University* (Issue 02). Cornell University Press.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dai, R. H. (2017). RANCANG BANGUN APLIKASI E-REPORT PENGADUAN MASYARAKAT DESIGN PUBLIC COMPLAINT E-REPORT APPLICATION. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2(1), 64–73. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i1.16421>
- Diskominfo Kab.Sukoharjo. (2021). *Berita | Rapat Koordinasi Laporan SP4N | Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo*. <https://diskominfo.sukoharjokab.go.id/berita/rapat-koordinasi-lapor-sp4n>
- Dwiningrum, S. I. A. (2011). Desentralisasi dan partisipasi masyarakat dalam pendidikan. In *Pustaka Pelajar* (C1 ed.). Pustaka Pelajar.
- Fernandes, S. (2017). *Fernandes: Metodologi Penelitian Pemerintahan - Google Scholar*. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=16006071642532073158&hl=en&oi=scholar>
- Fridayani, H. D., Chiang, L. C., & Restiane, F. (2021). The participation of citizens to achieve smart people's case study: Analyzing the use of online-based community complaint channels in Sleman regency. *Smart Cities and Regional Development (SCRD)*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.25019/SCRD.V5I1.97>
- Halim, R., & Lalongan, M. (2016). *Partisipasi Politik Masyarakat :Teori dan Praktik - Google Books*. <https://books.google.co.id/books?id=P15tDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- LAPOR! (2019). *Tentang LAPOR! - LAPOR!* <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Nazir, moh. (1988). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.

- Ritzer. (2009). *Ritzer: Teori sosiologi: Dari teori sosiologi klasik...* - Google Scholar. https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&cluster=14044741785994033175
- Robby, M. F. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. *Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41236>
- Sugiyono. (2012). *Sugiono: Metode penelitian kuantitatif, kualitatif...* - Google Scholar. Alphabeta. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=14139717248943287621&hl=en&oi=scholar>
- Wulansari, R. (2019). *Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Kota Bandung*. <https://core.ac.uk/reader/199660130>
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

