

AGILE GOVERNANCE DALAM IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR PADA PEMERINTAH DAERAH PROVINSI GORONTALO

Rian Dwiwahyunad Abdullah
NPP : 32.0967

Asdaf Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: 32.0967@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Mutiar Fitri Dewi, S.Pd, M.Hum

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the low effectiveness of public complaint management through the SP4N-LAPOR platform in Gorontalo Province, despite its purpose as a digital public service innovation to enhance transparency and accountability. The study focuses on the application of Agile Governance principles by the Provincial Communication and Informatics Office in optimizing the use of SP4N-LAPOR, in response to the demands of modern governance that require flexibility, adaptability, and responsiveness. **Purpose:** This study aims to analyze the extent to which the principles of Agile Governance are implemented by the Department of Communication, Informatics, and Statistics in the implementation of SP4N-LAPOR by the Gorontalo Provincial Government. **Method:** This research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques include in-depth interviews, direct observation, and documentation. **Results/Findings:** The findings indicate that several Agile Governance principles, such as Systematic and Adaptive Approach and Based on Quick Wins, have begun to be reflected in the implementation of SP4N-LAPOR. However, challenges remain in indicators such as Good Enough Governance, Business Driven, and Human Focused, including the underutilization of complaint data in policy-making, low digital literacy among the public, and the absence of certain potentially beneficial features in the system. **Conclusion:** Based on the research findings, it can be concluded that the implementation of Agile Governance in SP4N-LAPOR is still suboptimal. The local government needs to develop a data analysis and visualization system for SP4N-LAPOR complaints, improve digital literacy and outreach down to the village level, integrate automated notifications to ensure timely responses, and add user feedback features to enhance the effectiveness and quality of public complaint services.

Keywords: Agile Governance, SP4N-LAPOR, Public Service, Local Government, Digital Transformation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya efektivitas pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo, meskipun platform ini dirancang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Fokus penelitian ini adalah penerapan prinsip Agile Governance oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memaksimalkan penggunaan SP4N-LAPOR sebagai respons terhadap dinamika pemerintahan

modern yang menuntut fleksibilitas, adaptabilitas, dan responsivitas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip *Agile Governance* oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik diterapkan dalam implementasi SP4N-LAPOR oleh Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa prinsip *Agile Governance* seperti *Systematic and adaptive approach* dan *Based on Quick Wins* mulai tercermin dalam implementasi SP4N-LAPOR. Namun, masih terdapat hambatan pada indikator *Good Enough Governance*, *Business Driven*, dan *Human Focused* seperti kurangnya pemanfaatan data laporan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya, rendahnya literasi digital masyarakat, serta masih terdapat beberapa fitur yang dapat ditambahkan. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Agile Governance* dalam SP4N-LAPOR belum optimal. Pemerintah daerah perlu mengembangkan sistem analisis data pengaduan SP4N-LAPOR, meningkatkan literasi digital dan sosialisasi hingga tingkat desa, mengintegrasikan notifikasi otomatis untuk percepatan respons, serta menambahkan fitur umpan balik pengguna guna meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan pengaduan publik.

Kata Kunci: *Agile Governance*, SP4N-LAPOR, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Transformasi Digital

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia terus mengembangkan berbagai sistem elektronik yang mendukung prinsip keterbukaan, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Seperti yang diungkapkan (Prabowo & Sinaga, 2021) Organisasi memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada pelanggan, memperkuat proses pengambilan keputusan dari sudut pandang manajerial, serta mendorong kolaborasi yang lebih baik. Salah satu inisiatif penting dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan TIK yang dihadirkan oleh pemerintah adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N-LAPOR. Aplikasi SP4N-LAPOR adalah inovasi pelayanan publik yang berfungsi sebagai portofolio teknologi informasi untuk membangun dan menerapkan sistem pemerintahan yang lebih baik, serta memperbaiki hubungan antara masyarakat dengan pemerintah (Yahya, 2022). Platform ini dirancang sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, dengan tujuan untuk mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan data yang dihimpun, jumlah pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo masih tergolong rendah meskipun secara infrastruktur TIK telah mengalami peningkatan. Realitasnya, aplikasi SP4N-LAPOR! masih menghadapi beberapa kendala operasional dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Tantangan ini mencakup tiga area utama: kurangnya komitmen dari pimpinan dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hambatan dalam proses penyelesaian aduan masuk, serta keterbatasan kapabilitas SDM pengelola sistem (Wulandari, 2023).

Provinsi Gorontalo, juga merasakan faktor penghambat dalam mewujudkan pengelolaan pengaduan publik yang ideal. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan tata kelola yang lebih sistematis dan selaras dengan dinamika perubahan di era digital saat ini. Salah satu pendekatan yang relevan adalah *Agile Governance*, yaitu kerangka kerja tata kelola modern yang menekankan pada fleksibilitas, kolaborasi lintas sektor, keterbukaan informasi, serta responsivitas dalam proses

pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. *Agile Governance* kini menjadi pendekatan strategis yang signifikan bagi organisasi penyedia layanan publik dalam meningkatkan kemampuan mereka merespons dinamika lingkungan yang terus berubah serta kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks (Lestari et al., 2025). Dengan menerapkan prinsip-prinsip Agile, pemerintah daerah diharapkan dapat lebih adaptif dalam menyikapi perubahan kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR. *Penerapan Agile Governance* juga berpotensi memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah yang lebih terbuka dan bertanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip *Agile Governance* telah diterapkan dalam implementasi SP4N-LAPOR oleh Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan pendekatan tersebut.

2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

SP4N-LAPOR telah ditetapkan sebagai sistem nasional untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, dengan dukungan regulasi yang kuat dan penerapan secara luas di berbagai daerah. Namun, efektivitas implementasinya di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu aspek penting yang belum banyak dikaji secara mendalam adalah bagaimana prinsip-prinsip *Agile Governance* (Luna et al., 2014) yakni *good enough governance, business driven, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach*, dan *simple design and continous refinement* diterapkan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR, khususnya di Provinsi Gorontalo. Konsep ini membenarkan upaya administrasi publik untuk memenuhi tujuan yang difokuskan pada warga negara yang memiliki berbagai tuntutan dan kepentingan (Nur et al., 2021). Selama ini, pendekatan *agile* lebih banyak dikaitkan dengan pengembangan sistem digital secara umum, bukan sebagai kerangka tata kelola dalam sistem pengaduan publik yang bersifat dinamis dan lintas sektor. Mengingat pada saat ini pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan sesuai kebutuhan masyarakat, menurut (Busri et al., 2023) Organisasi publik diharapkan mampu mengadopsi sistem manajemen yang lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi secara luas dan menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan dalam literatur dengan mengkaji implementasi SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo melalui perspektif *Agile Governance*. Fokusnya tidak hanya pada keberadaan sistem, tetapi juga bagaimana prinsip tata kelola yang lincah diterjemahkan dalam praktik organisasi, respons antar instansi, serta tantangan teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis pengaduan masyarakat.

3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari berbagai studi sebelumnya yang membahas penerapan *Agile Governance* serta implementasi sistem pengaduan publik digital seperti SP4N-LAPOR di lingkungan pemerintahan. Masing-masing studi memberikan kontribusi berbeda, baik dari sisi konteks wilayah, pendekatan analisis, maupun fokus tematik. Salah satu studi yang menjadi acuan penting adalah penelitian oleh (Marfuah & Tobirin, 2024) yang menelaah peran *Agile Governance* dalam pengembangan konsep *smart city* di Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip lincah mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan dalam penyediaan layanan publik berbasis teknologi. Pendekatan ini terbukti mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif dan kolaboratif. Meskipun konteksnya bukan sistem pengaduan

publik, studi ini mempertegas pentingnya *Agile Governance* dalam mendukung transformasi digital di sektor publik.

Studi lain oleh (Ramadyah et al., 2022) menyoroti penerapan prinsip *Agile Governance* dalam penanganan pandemi Covid-19 oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar. Penelitian ini menemukan bahwa fleksibilitas dan kolaborasi antarpemangku kepentingan telah diterapkan secara efektif, sesuai dengan prinsip tata kelola yang lincah. Namun, rendahnya kepercayaan masyarakat menjadi hambatan utama dalam keberhasilan kebijakan. Studi ini menegaskan pentingnya responsivitas dan komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan publik, meski belum secara langsung menyinggung implementasi sistem pengaduan digital seperti SP4N-LAPOR. Selanjutnya, penelitian oleh (Lukman & Hakim, 2024) mengeksplorasi hubungan antara *Agile Governance*, transformasi digital, dan kepuasan publik dalam konteks layanan pemerintahan. Hasilnya menunjukkan bahwa tata kelola yang tangkas serta digitalisasi berdampak positif terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat, terlebih ketika didukung oleh partisipasi warga dan stabilitas politik. Meskipun tidak membahas pengelolaan pengaduan secara khusus, studi ini menegaskan nilai strategis *Agile Governance* dalam membentuk pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada warga.

Fokus serupa juga terlihat dalam studi (Natalia et al., 2024) yang mengkaji penerapan *Agile Governance* dalam pelayanan publik pasca kebakaran di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menyoroti pentingnya adaptabilitas dan kolaborasi antarinstitusi dalam memberikan respons terhadap krisis. Meskipun pelaksanaan prinsip agile sudah diterapkan, penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan menghadapi bencana serupa di masa depan masih minim karena kurangnya pelatihan berkelanjutan. Studi ini memperlihatkan bahwa *Agile Governance* dapat membentuk sistem pelayanan publik yang lebih tanggap terhadap situasi darurat, meskipun konteksnya berbeda dari sistem pengaduan digital. Dari sisi sistem pengaduan publik, (Wulandari, 2023) mengkaji efektivitas SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas layanan di Kementerian PAN-RB. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun aplikasi telah menjamin kerahasiaan pelapor, tantangan seperti belum optimalnya efisiensi dan ketersediaan sistem masih menjadi hambatan. Penelitian ini memberikan gambaran praktis terkait pelaksanaan SP4N-LAPOR di tingkat nasional, namun belum mengkaitkannya dengan kerangka kerja tata kelola modern seperti *Agile Governance*.

Secara umum, studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa baik SP4N-LAPOR sebagai sistem pengaduan digital, maupun pendekatan *Agile Governance* sebagai prinsip tata kelola, masing-masing memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Namun demikian, belum ditemukan penelitian yang secara eksplisit mengkaji integrasi keduanya yakni bagaimana prinsip-prinsip *Agile Governance* diterapkan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR khususnya di tingkat pemerintah daerah seperti Provinsi Gorontalo.

4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas implementasi SP4N-LAPOR maupun konsep *Agile Governance*. Sebagian besar studi terdahulu lebih menyoroti SP4N-LAPOR dari sisi teknis sistem, operasionalisasi aplikasi, atau kepuasan pengguna, tanpa menempatkannya dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang bersifat dinamis dan adaptif. Penelitian ini mengambil pendekatan yang berbeda dengan memusatkan perhatian pada bagaimana prinsip-prinsip *Agile Governance* dijalankan dalam praktik pengelolaan SP4N-LAPOR di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.

Penelitian ini tidak hanya membahas pelaksanaan sistem secara teknis, tetapi juga menelusuri bagaimana pola kerja birokrasi, kapasitas organisasi, serta relasi antarunit kerja memengaruhi kemampuan pemerintah daerah dalam merespons pengaduan masyarakat secara cepat, terbuka, dan adaptif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang bersifat orisinal dan kontekstual, karena mengangkat relasi antara tata kelola pemerintahan yang lincah dan pemanfaatan sistem pengaduan publik digital di tingkat daerah yang hingga kini masih jarang menjadi fokus dalam kajian akademik. Pendekatan ini memperkuat relevansi penelitian terhadap dinamika reformasi birokrasi digital dan kebutuhan pelayanan publik yang responsif di era transformasi digital pemerintahan. Reformasi birokrasi merupakan langkah penataan secara fundamental yang bertujuan membawa perubahan signifikan terhadap sistem dan struktur yang ada. Sistem tersebut mencerminkan keterkaitan dan saling pengaruh antar unsur atau elemen, yang secara bersama-sama membentuk satu kesatuan yang utuh (Labolo & Indrayani, 2019).

5. Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Pelaksanaan Agile Governance dalam Implementasi SP4N-LAPOR Pada Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo.
2. Untuk Mengidentifikasi Hambatan pada Implementasi Agile Governance dalam Implementasi SP4N-LAPOR Pada Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo.

II. METODE

Seluruh penelitian mengikuti kaidah ilmiah, sehingga peneliti harus memiliki landasan teori. Dalam konteks penelitian kualitatif, teori yang digunakan pada tahap proposal bersifat tentatif karena permasalahan penelitian juga masih sementara. Teori ini akan terus berkembang saat peneliti terjun ke lapangan atau mengeksplorasi konteks sosial. Bagi peneliti kualitatif, teori berfungsi sebagai alat bantu untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang konteks sosial yang diteliti (Abdussamad, 2021). Peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2013) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi, yaitu gabungan antara observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk memahami makna, keunikan dari suatu fenomena, dan hipotesis yang berkembang dalam konteks yang diteliti. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang diteliti, yaitu fenomena sosial yang kompleks dan kontekstual, yakni bagaimana penerapan prinsip Agile Governance dalam pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR oleh Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik dokumentasi, observasi lapangan, dan wawancara mendalam. Sumber data ini memberikan dasar bagi penelitian untuk membuat analisis dan kesimpulan yang mendalam tentang kasus yang sedang diteliti (Yin, 2014). Wawancara dilakukan secara semistruktur untuk memberikan keleluasaan kepada informan dalam menyampaikan informasi secara terbuka sesuai dengan pengalaman dan pemahamannya. Informan dalam penelitian ini dipilih melalui teknik purposive sampling, yakni dengan menentukan subjek yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam implementasi SP4N-LAPOR sebagaimana definisi informan menurut (Idrus, 2009) Informan merupakan seseorang yang dapat memberikan info terkait dengan data dari peneliti dalam penelitiannya. Informan terdiri dari aparatur Dinas Komunikasi, Informatika,

dan Statistik Provinsi Gorontalo, termasuk Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Penyelenggaraan Tugas Pembantuan dan Kerja Sama, Operator/Admin SP4N-LAPOR, serta masyarakat pengguna layanan pengaduan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam (Fuad & Nugroho, 2023), yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data, yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data lapangan agar lebih fokus pada pokok masalah; Penyajian data, berupa pengorganisasian informasi dalam bentuk naratif, tabel, atau kutipan wawancara; Penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu tahap akhir untuk menyusun interpretasi berdasarkan keseluruhan data yang telah dikumpulkan.

Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menggambarkan secara komprehensif sejauh mana prinsip-prinsip Agile Governance telah diterapkan dalam implementasi SP4N-LAPOR dan bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel di Provinsi Gorontalo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Agile Governance pada Penerapan SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo

1. Good Enough Governance

Penerapan prinsip *Good Enough Governance* terlihat dari adanya upaya yang konsisten oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo dalam menjalankan sistem SP4N-LAPOR sesuai dengan regulasi yang berlaku, baik pada tingkat nasional maupun daerah. Implementasi SP4N-LAPOR ini secara yuridis telah dilandasi oleh Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Salah satu bentuk konkret dari komitmen ini adalah penandatanganan komitmen bersama oleh 36 organisasi perangkat daerah (OPD) di Provinsi Gorontalo yang diwajibkan menjadi bagian dari pelaksanaan sistem SP4N-LAPOR dan menggunakan platform ini sebagai kanal utama pengaduan masyarakat. Namun demikian, meskipun secara formal sudah dilaksanakan, dalam praktiknya implementasi masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya berkembang menjadi sebuah sistem manajemen pengaduan yang efisien, adaptif, dan mampu bertransformasi sesuai dinamika kebutuhan masyarakat.

2. Business Driven

Prinsip *Business Driven* menekankan bahwa setiap kebijakan, strategi, dan operasional pemerintahan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama layanan publik. Dalam hal ini, Pemerintah Provinsi Gorontalo telah menunjukkan komitmen melalui pemanfaatan SP4N-LAPOR sebagai instrumen yang dapat merepresentasikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat secara langsung. Data pengaduan dari SP4N-LAPOR mulai dimasukkan ke dalam forum perencanaan pembangunan seperti musrenbang dan forum OPD, walaupun masih sebatas pertimbangan dan belum menjadi basis utama dalam pengambilan keputusan strategis. Saat ini, belum tersedia sistem analitik yang terstruktur dan komprehensif untuk menganalisis tren laporan dan menjadikannya dasar dalam formulasi kebijakan publik. Padahal, data SP4N-LAPOR memiliki potensi besar untuk menjadi alat kontrol sosial sekaligus sumber gagasan perbaikan layanan. Tercatat pada tahun 2023 terdapat 38 laporan masyarakat yang seluruhnya telah ditindaklanjuti. Sementara itu, hingga pertengahan tahun 2024, terdapat 31 laporan yang masuk, dengan 29 telah diselesaikan dan 2 masih dalam proses. Capaian tersebut mencerminkan adanya komitmen yang terus dikembangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun untuk benar-

benar memenuhi prinsip *Business Driven*, diperlukan langkah-langkah lanjutan dalam pengolahan data dan keterlibatan masyarakat dalam proses formulasi dan evaluasi kebijakan.



Sumber: Pemerintah Provinsi Gorontalo 2024

Gambar 3.1 Dokumentasi Penandatanganan Komitmen Pelaksanaan SP4N-LAPOR oleh Perwakilan KemenPAN-RB dan Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo

Capaian ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun untuk menjadi benar-benar *business driven*, diperlukan sistem analitik dan pelibatan aktif data SP4N-LAPOR dalam siklus kebijakan untuk menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik.

3. Human Focused

Prinsip *Human Focused* berorientasi pada pemenuhan kebutuhan manusia, baik dari sisi penyedia layanan (pemerintah) maupun pengguna layanan (masyarakat), yang masing-masing diposisikan sebagai subjek aktif dalam sistem pelayanan publik. Dalam konteks SP4N-LAPOR, Pemerintah Provinsi Gorontalo telah mengambil langkah positif dengan menyelenggarakan pelatihan rutin bagi para admin dan narahubung agar mereka dapat menjalankan peran secara maksimal, baik dalam pengelolaan laporan maupun dalam koordinasi antarinstansi. Selain itu berbagai upaya juga telah dilakukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, termasuk melalui kegiatan sosialisasi dan publikasi. Namun, hambatan masih ditemukan, terutama di wilayah perdesaan yang memiliki keterbatasan akses informasi dan pemahaman teknologi. Banyak masyarakat belum memahami cara menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR, atau bahkan merasa ragu atas efektivitasnya, sehingga mereka lebih memilih menyampaikan aduan melalui jalur informal seperti media sosial atau secara langsung ke kantor instansi. Data menunjukkan adanya tren peningkatan jumlah laporan yang masuk dari tahun ke tahun, yaitu sebanyak 24 laporan pada tahun 2020, 22 laporan pada 2021 dan 2022, meningkat menjadi 28 laporan pada 2023, serta 31 laporan pada 2024. Peningkatan ini menunjukkan adanya pertumbuhan kepercayaan masyarakat terhadap SP4N-LAPOR sebagai saluran resmi penyampaian aspirasi. Meskipun demikian, untuk benar-benar mewujudkan prinsip *Human Focused*, dibutuhkan pendekatan inklusif yang dapat menjangkau kelompok masyarakat rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, masyarakat adat, dan warga yang tidak memiliki akses terhadap perangkat digital.

Table 3.1
Jumlah Laporan Pengaduan SP4N-LAPOR Provinsi Gorontalo Tahun 2020-2024

No	Tahun	Jumlah Laporan
1	2020	24
2	2021	22

No	Tahun	Jumlah Laporan
3	2022	22
4	2023	28
5	2024	31
6	Total	127

Ini menandakan adanya peningkatan kepercayaan terhadap SP4N-LAPOR. Namun demikian, agar prinsip *human focused* dapat terpenuhi secara menyeluruh, perlu strategi inklusif untuk menjangkau kelompok rentan, seperti lansia, masyarakat adat, dan masyarakat tanpa akses digital.

4. Based on Quick Wins

Penerapan prinsip *Based on Quick Wins* dalam pengelolaan SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo menunjukkan adanya upaya nyata dalam menghadirkan hasil yang cepat, terukur, dan berdampak langsung terhadap masyarakat. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah melalui satu platform digital, yang kemudian dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Efektivitas dari prinsip ini tercermin pada percepatan waktu penyelesaian laporan. Sebelumnya, penyelesaian laporan bisa memakan waktu 14–21 hari kerja, namun setelah diterapkannya SP4N-LAPOR, beberapa kasus ringan seperti keluhan lampu jalan mati, kerusakan infrastruktur ringan, atau ketidaksesuaian pelayanan dasar kini dapat diselesaikan dalam waktu 5–7 hari kerja. Perubahan ini menunjukkan peningkatan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini didukung oleh hasil wawancara peneliti bersama admin SP4N-LAPOR pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik pada tanggal 9 Januari 2025, beliau menyampaikan:

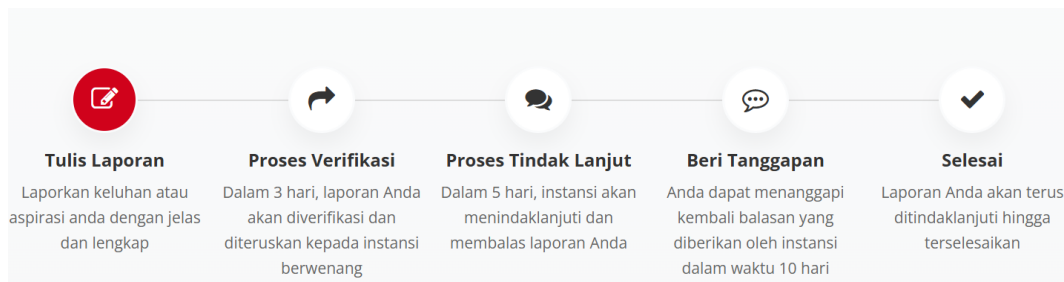
“Penerapan SP4N-LAPOR di Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo telah membawa berbagai manfaat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem ini mempercepat penanganan pengaduan dari sebelumnya 14-21 hari menjadi 5-7 hari kerja untuk kasus yang tidak kompleks, serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan melalui satu *platform* digital tanpa harus mendatangi berbagai instansi.”

Dengan menekankan solusi cepat dan berdampak langsung, sistem ini berhasil meningkatkan responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat serta mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan layanan publik.

5. Systematic and Adaptive Approach

Penerapan prinsip *Systematic and Adaptive Approach* dalam SP4N-LAPOR menunjukkan adanya integrasi yang cukup baik antara proses pelaporan dan sistem tindak lanjut laporan. Sistem ini bekerja dengan alur yang sistematis, di mana semua laporan yang masuk terlebih dahulu diterima oleh admin pusat di provinsi, kemudian diteruskan kepada OPD yang relevan untuk ditindaklanjuti. Alur ini telah dijelaskan secara umum dalam platform resmi SP4N-LAPOR (lapor.go.id) yang menjabarkan tahapan dari pengaduan hingga penyelesaian laporan. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi tahun 2024, rata-rata waktu penyelesaian laporan adalah 8,4 hari kerja, yang menunjukkan masih adanya ruang perbaikan untuk mempercepat proses dan meningkatkan efektivitas pengelolaan

pengaduan. Proses dalam mengelola pengaduan SP4N-LAPOR telah dijelaskan secara umum pada website SP4N-LAPOR sebagai berikut:



Sumber: Lapor.go.id (2025)

Gambar 3.2 Proses pengaduan pada SP4N-LAPOR

Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang cukup signifikan, yaitu belum adanya sistem notifikasi otomatis kepada OPD penerima laporan. Akibatnya, admin provinsi harus melakukan tindak lanjut secara manual, mengingatkan OPD melalui surat atau komunikasi langsung agar laporan segera diproses. Ketergantungan terhadap inisiatif manual ini menimbulkan risiko keterlambatan penyelesaian, terutama pada laporan yang memerlukan koordinasi lintas sektor

6. Simple Design and Continous Refinement

SP4N-LAPOR dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan dapat diakses oleh masyarakat dengan berbagai latar belakang sosial dan pendidikan. Aplikasi ini tersedia dalam berbagai format, seperti website (www.lapor.go.id), aplikasi Android, dan layanan SMS 1708, sehingga memberikan fleksibilitas akses bagi masyarakat, baik yang menggunakan *smartphone* maupun telepon biasa. Desain alur pelaporan juga dibuat secara bertahap dan instruksional, sehingga pengguna dapat mengikuti proses pelaporan dengan mudah tanpa memerlukan pendampingan teknis. Selain itu, sistem ini terus mengalami pengembangan versi. Berdasarkan data SP4N-LAPOR (2025), sejak versi 3.0 dirilis pada Februari 2019, telah terjadi beberapa pembaruan yaitu versi 3.1 (Juni 2020), 3.2 (Januari 2021), 3.3 (Juni 2021), 3.4 (Desember 2022), hingga versi terbaru 4.0 yang mulai diperkenalkan kepada instansi di tahun 2024. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan stabilitas sistem, menambah fitur, serta menyempurnakan antarmuka guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Namun, hingga saat ini, belum tersedia fitur *user feedback loop* yang memungkinkan masyarakat memberikan penilaian atau umpan balik terhadap kualitas tanggapan OPD. Padahal, fitur semacam ini sangat penting untuk membangun sistem evaluasi yang partisipatif dan berorientasi pada pengguna. Pemerintah Provinsi Gorontalo telah menunjukkan komitmennya dalam melakukan perbaikan sistem, khususnya dari sisi kapasitas admin dan perbaikan prosedur internal.

Namun demikian, hingga saat ini belum terdapat fitur *user feedback loop* di dalam sistem SP4N-LAPOR yang memungkinkan pengguna memberikan masukan terhadap kualitas tanggapan instansi. Fitur ini penting untuk memastikan adanya umpan balik terhadap sistem itu sendiri sehingga dapat diperbaiki secara berkala. Pemerintah Provinsi Gorontalo secara berkala melakukan perbaikan dan peningkatan sistem, terutama dari sisi kapasitas admin dan penyesuaian alur kerja internal. Tetapi agar prinsip *Continuous Refinement* benar-benar berjalan, perlu adanya pelibatan pengguna dalam proses evaluasi sistem, baik melalui survei pengguna, rating layanan, atau kanal kritik dan saran.

3.2 Faktor Penghambat

Saat melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa pegawai di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Gorontalo, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam penerapan SP4N-LAPOR sebagai sistem pengelolaan pengaduan publik. Meskipun secara umum implementasi sistem ini telah berjalan, namun masih terdapat kendala-kendala yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Beberapa faktor penghambat yang teridentifikasi antara lain adalah keterbatasan koordinasi antar OPD, minimnya literasi digital masyarakat, serta tidak tersedianya sistem notifikasi otomatis antar instansi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari hasil wawancara tanggal 9 Januari 2025 yang disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi Gorontalo:

“Dalam implementasinya, kami masih menghadapi beberapa kendala yang perlu mendapatkan perhatian. Salah satunya adalah masih adanya kekhawatiran di kalangan masyarakat terkait keamanan identitas mereka saat menyampaikan laporan. Banyak masyarakat yang enggan melapor karena takut identitasnya diketahui oleh pihak terkait, Padahal, dalam sistem SP4N-LAPOR, pelapor memiliki opsi untuk merahasiakan identitasnya dan kami telah berupaya memberikan jaminan perlindungan data. Namun, persepsi dan kekhawatiran ini tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui sosialisasi yang lebih masif serta edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme perlindungan pelapor yang telah diterapkan. Selain itu, kendala lainnya adalah belum meratanya sumber daya penunjang di seluruh wilayah Provinsi Gorontalo. Beberapa daerah, terutama yang berada di wilayah terpencil, masih menghadapi keterbatasan infrastruktur teknologi dan akses internet yang tidak stabil. Hal ini berdampak pada efektivitas penyampaian dan tindak lanjut pengaduan dari masyarakat di daerah tersebut. Kami menyadari bahwa untuk mencapai implementasi yang optimal, perlu adanya dukungan infrastruktur yang lebih merata serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di setiap instansi yang menangani pengaduan. Oleh karena itu, kami terus bekerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan akses layanan serta melakukan pelatihan kepada petugas pengelola sistem di berbagai OPD agar respons terhadap pengaduan masyarakat dapat semakin cepat dan efisien.”

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat cukup mempengaruhi efektivitas pengelolaan laporan publik melalui SP4N-LAPOR. Keterbatasan sistem, kurangnya pemahaman masyarakat, serta lemahnya koordinasi antarlembaga menjadi tantangan utama yang perlu segera diatasi.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo belum sepenuhnya optimal. Meskipun sistem ini telah dijalankan sesuai dengan regulasi yang berlaku, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Hal ini tercermin dari beberapa indikator dalam kerangka *Agile Governance* yang belum berjalan maksimal, seperti koordinasi antarinstansi yang masih manual, belum tersedianya sistem notifikasi otomatis, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Vernanda, 2019) mengenai Kesiapan Indonesia menuju *Agile Governance*, yang juga menemukan bahwa implementasi *agile governance* di Indonesia belum optimal, terutama dalam sektor Teknologi, Informasi, dan Komunikasi. Pendekatan tata kelola yang adaptif ini masih

menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya pada infrastruktur dan kebijakan TIK nasional. Kedua penelitian ini menggunakan teori yang sama namun dengan lingkup penelitian yang berbeda.

Sama halnya dengan penelitian oleh (Halim et al., 2021) yang meneliti Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat, ditemukan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Barat belum menerapkan prinsip agile governance secara menyeluruh dalam implementasi aplikasi Pikobar. Meskipun menggunakan teori yang berbeda namun hal ini senada dengan temuan dalam penelitian ini yang mengungkapkan bahwa masih terdapat prinsip-prinsip yang belum menyeluruh dalam SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo. Penelitian ini juga menguatkan hasil studi oleh (Marifah & Satlita, 2023) yang menyatakan bahwa Agile Governance telah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi yakni Jogja Smart Service (JSS).

Berbeda dengan penelitian oleh (Busri et al., 2023) yang meneliti Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar menyatakan bahwa Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Agile Governance telah berhasil diimplementasikan dengan efektif dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar, dengan penerapan yang sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang gesit. Adapun penelitian (Mutiarin et al., 2024) yang meneliti Agile Bureaucracy in the Digital Age: Assessing the Public Service Delivery in Jambi City dimana berfokus pada penggunaan konsep agile government di pemerintah daerah kemudian memiliki hasil yang hampir sama yakni hasil yang memuaskan dimana tata kelola pemerintahan atau birokrasi di kota jambi telah matang namun dibutuhkan faktor pendorong yakni para kepala daerah untuk hasil yang lebih maksimal.

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini dapat memperkaya kajian sebelumnya dan menjadi acuan bagi penelitian lanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, seperti peningkatan kapasitas SDM, khususnya admin dan narahubung OPD, penguatan sistem teknologi, termasuk penambahan fitur notifikasi otomatis, peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi yang menyeluruh dan berkelanjutan, penggunaan data laporan SP4N-LAPOR dalam proses perencanaan kebijakan publik, pengembangan fitur evaluatif dalam aplikasi agar masyarakat dapat menilai tindak lanjut pemerintah terhadap laporan mereka.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, maka prinsip-prinsip *Agile Governance* dapat diterapkan secara lebih menyeluruh dan berdampak nyata dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip Agile Governance dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari penerapan enam prinsip utama yang menjadi kerangka analisis dalam penelitian ini, yaitu Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, serta Simple Design and Continuous Refinement. Pelaksanaan SP4N-LAPOR telah menunjukkan kemajuan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat, terutama dari sisi kecepatan respon, kemudahan akses, dan keterlibatan aparatur pemerintah. Namun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi beberapa kendala. Hambatan yang ditemukan antara lain adalah belum adanya sistem notifikasi otomatis untuk mempercepat koordinasi antar OPD, rendahnya literasi digital masyarakat di wilayah tertentu, serta belum optimalnya pemanfaatan data SP4N-LAPOR dalam proses perencanaan kebijakan. Selain itu, keterbatasan fitur evaluasi atau feedback loop dari masyarakat juga menjadi salah satu kekurangan dalam sistem. Untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada dan mendorong efektivitas pengelolaan pengaduan publik berbasis digital, Pemerintah Provinsi Gorontalo disarankan untuk mengembangkan

sistem teknologi yang lebih terintegrasi, memperluas cakupan literasi digital masyarakat, serta memastikan bahwa prinsip-prinsip Agile Governance dapat dijalankan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan demikian, SP4N-LAPOR tidak hanya menjadi saluran komunikasi, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi kinerja pemerintahan yang transparan, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian, Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup analisis yang hanya difokuskan pada penerapan prinsip Agile Governance dalam SP4N-LAPOR di lingkup Pemerintah Provinsi Gorontalo, serta keterbatasan dalam memperoleh data mendalam dari beberapa OPD dan masyarakat pengguna layanan akibat keterbatasan waktu, akses, dan sumber daya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian, Peneliti menyadari bahwa temuan penelitian ini masih bersifat awal, sehingga disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan di kabupaten/kota lain di Provinsi Gorontalo maupun provinsi lain dengan fokus yang sama, agar dapat dibandingkan sejauh mana efektivitas *Agile Governance* dalam implementasi SP4N-LAPOR di berbagai konteks pemerintahan daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, Ucapan terima kasih kepada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). Syakir Media Press.
- Busri, Ihyani Malik, & Nur Wahid. (2023). Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 85–119. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.134>
- Fuad, A., & Nugroho, K. S. (2023). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–67.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. ERLANGGA.
- Labolo, M., & Indrayani, E. (2019). Bureaucratic Reform and The Challenge of Good Governance Implementation in Indonesia. *International Journal of Kybernology*, 3(2), 25–42. <https://doi.org/10.33701/ijok.v3i2.591>
- Lestari, I., Abdullah, M. T., Hasniati, & Nara, N. (2025). Enhancing public Services through Agile Governance: A case study of the online queue application at RSUD Sawerigading Palopo city. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(3), 1466–1472. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i3.5561>
- Lukman, S., & Hakim, A. (2024). Agile Governance, Digital Transformation, and Citizen Satisfaction Moderated by Political Stability in Indonesia's Socio-Political Landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 11(1), 210–228. <https://doi.org/10.29333/EJECS/2001>
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., Pedrosa, M. L. G. do E., Neto, H. R. de A., & Moura, H. P. de. (2014). State of the Art of Agile Governance: A Systematic Review. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, 6(5), 121–141. <https://doi.org/10.5121/ijcsit.2014.6510>
- Marfuah, S. R., & Tobirin. (2024). Analysis of the Role of Agile Governance in the Development of the Smart City Concept: A Qualitative Study of the Banyumas Regency Government, Indonesia. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 7(4), 1659–1670. <https://doi.org/10.37275/oaijs.v7i4.260>
- Marifah, A., & Satlita, L. (2023). AGILE GOVERNANCE PADA JOGJA SMART SERVICE DALAM PELAYANAN AGILE GOVERNANCE ON JOGJA SMART SERVICE IN PUBLIC SERVICES IN. 01(01). <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar%0AAGILE>
- Mutiarin, D., Yusuf, M., Lega, M., & Habibullah, A. (2024). Agile Bureaucracy in the Digital Age: Assessing the Public Service Delivery in Jambi City. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.356405>
- Natalia, R., Manik, B., Habibie, D. K., Studi, P., Publik, A., Administrasi, J. I., Riau, U., Pekanbaru, K., Riau, P., Natalia, R., & Manik, B. (2024). Agile Governance dalam Pelayanan Publik oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Pasca Kebakaran. 1(2), 680–691.
- Nur, M. I., Juana, T., Zain, F. C., & Astuti, D. R. (2021). Study of agile governance on strengthening reforestation program in West Java Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 905(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/905/1/012009>
- Prabowo, H., & Sinaga, O. (2021). The Effect of Information and Communication Technology on Competitive Advantage of International Business in Indonesia. *Croatian International Relations Review*, 27(88), 205–222. <https://doi.org/10.2478/CIRR-2021-0002>
- Ramadyah, S., As'ari, H., & Melani, N. L. (2022). Agile Governance In Handling the Covid-19 Pandemic by The Kampar District Health Office in 2021. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(2), 204–214. <https://doi.org/10.15575/jpan.v14i2.21148>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Vernanda, R. (2019). *Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance Rengga Vernanda Indonesia 's Readiness Towards Agile Governance*. 1–6. <https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/download/134/84>
- Wulandari, S. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>

- Yahya, A. S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*, 2015). k. 1–22.
- Yin, R. K. (2014). Robert K . Yin . (2014). *Case Study Research Design and Methods* (5th ed .). Thousand Oaks , CA : Sage . 282 pages . *Canadian Journal of Program Evaluation*, 30(1), 282.
<https://doi.org/10.3138/CJPE.BR-240>

