

**KUALITAS PENGELOLAAN ADUAN KETERTIBAN SOSIAL MELALUI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) -
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA TUAL
PROVINSI MALUKU**

STEPHANIE JULIA DAENG TULA

32.1009

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email : 32.1009@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Irfan Uluputty, S.STP., M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Improving the quality of public services is a strategic issue in governance, especially in the management of complaints related to social order that reflects the responsiveness and accountability of local governments. The National Public Service Complaint Management System (SP4N) - People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR!) is presented as a digital instrument to strengthen transparency and public participation. However, the implementation of SP4N-LAPOR! in Tual City still faces various obstacles, such as slow response times, unclear follow-up to complaints, and low quality feedback on public reports. These problems have an impact on decreasing public trust and weakening social control over issues of order in society. **Purpose :** This study aims to critically examine the quality of social order complaint management through the SP4N-LAPOR! system as a form of evaluation of the performance of information technology-based public services in Tual City. **Method:** This study uses a qualitative approach with a case study design. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews with key informants selected purposively, including the Communication and Informatics Office, SP4N-LAPOR! admin, Civil Service Police Unit (Satpol PP), and sub-district and village officials. Data analysis was carried out thematically with a triangulation approach to ensure the validity of the findings. **Results:** The results of the study indicate that the management of social order complaints through SP4N-LAPOR! has not fully met the dimensions of public service quality such as reliability, responsiveness, and assurance. Although there has been progress in the aspects of transparency and digital service structure, the effectiveness of the system is still hampered by technical constraints such as an unfriendly user interface, limited accessibility, unstable system reliability, and suboptimal agency responses. **Conclusion:** To improve the effectiveness of complaint management through SP4N-LAPOR!, it is necessary to strengthen human resource capacity, optimize the monitoring and evaluation system based on performance indicators, and increase community digital literacy so that participation in social supervision can run in an inclusive, responsive, and sustainable manner.

Keywords: Public Complaints, Quality of Public Services, SP4N-LAPOR!, Social Order

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan aduan terkait ketertiban sosial yang mencerminkan responsivitas dan akuntabilitas pemerintah daerah. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dihadirkan sebagai instrumen digital untuk memperkuat transparansi dan partisipasi publik. Namun, implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Tual masih menghadapi berbagai kendala, seperti lambatnya waktu respon, kurang jelasnya tindak lanjut

aduan, serta rendahnya kualitas umpan balik terhadap laporan masyarakat. Permasalahan ini berdampak pada penurunan kepercayaan publik dan melemahnya kontrol sosial terhadap isu-isu ketertiban di masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara kritis kualitas pengelolaan aduan ketertiban sosial melalui sistem SP4N–LAPOR! sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kota Tual. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci yang dipilih secara purposive, meliputi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika, admin SP4N–LAPOR!, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), serta perangkat kecamatan dan desa. Analisis data dilakukan secara tematik dengan pendekatan triangulasi untuk memastikan validitas temuan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan aduan ketertiban sosial melalui SP4N–LAPOR! belum sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan kepastian (assurance). Walaupun terdapat kemajuan dalam aspek transparansi dan struktur layanan digital, efektivitas sistem masih terhambat oleh kendala teknis seperti antarmuka pengguna yang kurang ramah, aksesibilitas terbatas, keandalan sistem yang belum stabil, serta respon instansi yang belum optimal. **Kesimpulan:** Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan aduan melalui SP4N–LAPOR!, perlu dilakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar partisipasi dalam pengawasan sosial dapat berjalan secara inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Aduan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, SP4N–LAPOR!, Ketertiban Sosial

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketertiban sosial merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang harmonis. Menurut Khairally (2023), ketertiban sosial tercipta dari interaksi yang selaras antar individu dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Stabilitas sosial tidak hanya berdampak pada kondisi masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi dan peningkatan investasi (World Bank, 2023; UNDP, 2023). Namun demikian, Indonesia sebagai negara kepulauan dengan keberagaman suku dan budaya menghadapi tantangan serius dalam menjaga ketertiban tersebut. Data Kementerian Dalam Negeri (2023) mencatat sebanyak 218 konflik sosial terjadi sepanjang tahun, dengan 40% di antaranya berada di wilayah Indonesia Timur.

Sebagai respons atas dinamika ini, pemerintah mengembangkan platform SP4N–LAPOR! sebagai saluran digital untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Transformasi digital ini diharapkan mampu menciptakan sistem yang responsif, transparan, dan partisipatif (Bandu, 2024). Meski secara nasional sistem ini menunjukkan tingkat penyelesaian pengaduan sebesar 78% (Kemenpan-RB, 2023), implementasinya di daerah kepulauan seperti Kota Tual masih menghadapi tantangan serius. Rendahnya akses internet, keterbatasan infrastruktur, dan minimnya literasi digital menyebabkan platform ini kurang dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Di Kota Tual, meskipun SP4N–LAPOR! telah diterapkan sejak 2018, data menunjukkan penurunan signifikan dalam jumlah aduan, yakni dari enam aduan pada 2019 menjadi hanya satu aduan pada 2022 (Diskominfo Tual, 2024). Penurunan ini mencerminkan dua kemungkinan: minimnya sosialisasi atau

berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas tindak lanjut dari aduan mereka (Mandak, 2022). Sebagian masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan melalui media sosial atau langsung ke instansi pemerintah, yang seringkali tidak terdokumentasi secara formal.

Tantangan sosial lain yang memperumit situasi adalah meningkatnya konflik seperti sengketa lahan, perkelahian antarkelompok, dan demonstrasi, yang secara struktural, kultural, dan institusional menyumbang ketidakstabilan di Kota Tual (Patty, 2024; Renyaan, 2024). Aksesibilitas terhadap layanan publik juga menjadi isu penting, mengingat letak geografis Kota Tual yang terdiri dari gugusan pulau. Masyarakat harus menempuh perjalanan laut selama 1–3 jam dengan biaya tinggi untuk menjangkau pusat layanan (Bakesbangpol Kota Tual, 2023), yang turut menghambat proses pelaporan maupun penyelesaian konflik sosial. Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan SP4N–LAPOR! juga disebabkan oleh lemahnya upaya sosialisasi serta belum adanya regulasi daerah yang mendukung operasional sistem ini. Sekitar 35% aduan tidak dapat ditindaklanjuti karena ketidaksesuaian sistem dengan kondisi lokal (Romkeny, 2022). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pengelolaan aduan berbasis digital di Kota Tual sebagai langkah strategis dalam memperkuat ketertiban sosial dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun SP4N–LAPOR! telah diimplementasikan secara nasional sebagai instrumen pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital, penelitian yang mengkaji efektivitasnya masih didominasi oleh wilayah perkotaan besar dengan infrastruktur digital yang relatif baik. Di sisi lain, kajian mengenai implementasi SP4N–LAPOR! di wilayah kepulauan seperti Kota Tual masih sangat terbatas, padahal daerah ini menghadapi tantangan geografis, aksesibilitas, dan konflik sosial yang kompleks. Sebagian besar studi sebelumnya hanya menyoroti aspek teknis aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna secara umum, namun belum secara spesifik mengaitkan pengelolaan aduan digital dengan penanganan konflik sosial dan dampaknya terhadap ketertiban masyarakat. Padahal, laporan Kepolisian Resort Kota Tual (2023) mencatat peningkatan konflik sosial sebesar 27% dalam satu tahun terakhir. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan SP4N–LAPOR! juga belum dikaji secara mendalam, terutama terkait faktor-faktor penghambat seperti literasi digital, kepercayaan terhadap pemerintah, dan keterbatasan sosialisasi. Belum banyak penelitian yang menggunakan perspektif komunikasi publik digital untuk memahami dinamika ini. Dengan demikian, masih terdapat celah penting yang perlu diisi melalui penelitian ini, yakni mengkaji secara kritis kualitas pengelolaan aduan ketertiban sosial melalui SP4N–LAPOR! di Kota Tual sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang partisipatif, responsif, dan berkelanjutan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas implementasi SP4N–LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di berbagai wilayah. Penelitian oleh Septian, A., & Muzakkir, M. (2021) di Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah diterapkan, efektivitasnya masih rendah akibat terbatasnya jaringan internet dan kurangnya sosialisasi, sehingga pemerintah daerah masih harus memperkuat penyebaran informasi melalui berbagai media. Di Kabupaten Demak, Sacipto (2023) juga menemukan masalah serupa, yaitu minimnya pemerataan sosialisasi menyebabkan rendahnya pemanfaatan SP4N–LAPOR! oleh masyarakat, meskipun aplikasinya secara teknis sudah berjalan cukup baik. Sementara itu, penelitian Azzahra, R. A. (2023) mengenai JakLapor di Jakarta menunjukkan keberhasilan dari sisi sumber daya dan antarmuka digital yang baik, namun masih ada

tantangan dalam menjangkau kelompok masyarakat tertentu dan kesenjangan tindak lanjut di lapangan. Penelitian Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024) di Kabupaten Gresik menyoroti kurangnya data pendukung pada laporan dan keterlambatan tindak lanjut oleh pegawai, serta rendahnya partisipasi pengguna dalam memberikan penilaian setelah aduan ditangani. Selain itu, studi oleh Rahardhabi et al. (2024) di Kota Tegal mengkaji manajemen aduan SP4N–LAPOR! dan menemukan pentingnya koordinasi antar instansi untuk efektivitas layanan. Pratama et al. (2024) memberikan rekomendasi implementatif untuk meningkatkan efektivitas SP4N–LAPOR! di Kabupaten Badung dengan menekankan penguatan kapasitas petugas dan integrasi sistem. Sementara itu, MZ Kurniawan et al. (2024) mengeksplorasi efektivitas penyelesaian pengaduan di tingkat kementerian dan mengidentifikasi sejumlah hambatan administratif dan teknis. Selain studi-studi tersebut, Ozturk et al. (2019) meneliti aplikasi e-Kocaeli di Turki sebagai contoh implementasi m-Government dan menemukan bahwa meskipun aplikasi ini telah berkontribusi dalam digitalisasi layanan publik, masih terdapat tantangan usability seperti navigasi yang membingungkan dan kurangnya fitur pencarian. Studi ini menekankan pentingnya desain antarmuka yang efisien dan intuitif untuk menunjang efektivitas penggunaan aplikasi layanan publik.

Di sisi lain, aspek keamanan aplikasi pemerintah daerah turut menjadi perhatian. Sentana et al. (2024) mengungkapkan bahwa dari 162 aplikasi mobile milik pemerintah provinsi di Indonesia yang dianalisis, sebagian besar belum memenuhi standar keamanan memadai, seperti masih adanya permission berbahaya, exported components tanpa perlindungan, serta ketidakhadiran mekanisme perlindungan binary. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kebijakan keamanan dan tata kelola pengembangan aplikasi pemerintahan berbasis mobile.

Penelitian oleh Ikram et al. (2025) juga menggarisbawahi risiko keamanan dan privasi dari aplikasi OTP berbasis mobile yang kini umum digunakan sebagai sistem autentikasi multi-faktor. Mereka menemukan bahwa banyak aplikasi masih menggunakan tanda tangan digital yang rentan, mengandung library pihak ketiga yang berpotensi membocorkan data, serta belum dilengkapi dengan kemampuan deteksi perangkat yang di-root atau jailbreak. Studi ini memberikan peringatan penting mengenai perlunya standar pengembangan yang lebih ketat untuk menjaga keamanan data pengguna dalam aplikasi digital pemerintah.

Meskipun penelitian-penelitian ini telah memberikan kontribusi penting, seluruhnya berfokus pada daerah perkotaan besar atau daratan yang relatif memiliki akses dan infrastruktur memadai. Belum ditemukan kajian yang secara spesifik membahas implementasi SP4N–LAPOR! di wilayah kepulauan dengan kompleksitas sosial dan geografis seperti Kota Tual, yang memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri. Inilah yang menjadi celah atau gap penelitian yang ingin diisi oleh studi ini.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih banyak menitikberatkan pada aspek umum efektivitas aplikasi SP4N–LAPOR! dalam pelayanan publik di wilayah perkotaan atau daratan dengan akses infrastruktur relatif memadai, penelitian ini secara spesifik mengkaji pengelolaan aduan masyarakat terkait ketertiban sosial di Kota Tual, sebuah wilayah kepulauan dengan karakteristik geografis, sosial, dan budaya yang kompleks. Kebaruan utama dari penelitian ini terletak pada fokus tematik terhadap aduan ketertiban sosial, bukan sekadar pengaduan pelayanan umum, serta pendekatan studi kasus yang mendalam terhadap dinamika responsivitas instansi daerah dalam konteks keterbatasan akses digital dan rendahnya literasi masyarakat terhadap penggunaan platform SP4N–LAPOR!. Penelitian ini juga menghadirkan analisis kritis terhadap kualitas pengelolaan aduan berdasarkan dimensi pelayanan publik

seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan kepastian, yang belum secara komprehensif dijabarkan dalam studi-studi sebelumnya. Dengan menggabungkan teknik wawancara mendalam, analisis tematik, dan triangulasi sumber, studi ini berkontribusi secara ilmiah dalam memperluas pemahaman tentang implementasi e-governance dalam konteks daerah tertinggal dan terluar, sekaligus menawarkan rekomendasi berbasis temuan lapangan untuk peningkatan kualitas pengelolaan aduan berbasis teknologi informasi.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pengelolaan aduan ketertiban sosial oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tual dengan memanfaatkan SP4N-LAPOR!, yang ditekankan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, sehingga akan memperoleh gambaran informasi yang dibutuhkan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam fenomena pengelolaan aduan ketertiban sosial melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Tual. Penelitian kualitatif digunakan karena bersifat interpretatif dan induktif, di mana peneliti menyusun pemahaman dari data empiris yang bersifat khusus untuk memperoleh kesimpulan umum (Sugiyono, 2022).

Dalam penelitian kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositive atau paradigma interpretative, suatu realitas atau obyek tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah ke dalam beberapa variable (Ridwan & Tungka, 2024). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami konteks sosial secara lebih alamiah, dengan fokus pada makna, nilai, serta persepsi dari pelaku yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas pelayanan publik dalam konteks SP4N-LAPOR!, digunakan teori dari Zeithaml, dkk. (1990) dalam Hardiansyah, M. (2011). sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah. Teori ini mencakup lima dimensi utama, yaitu tampilan layanan, kehandalan, responsivitas, jaminan keandalan, dan empati.

Masing-masing dimensi dioperasionalisasikan menjadi indikator-indikator terukur yang digunakan sebagai acuan dalam pengumpulan data, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi kegiatan dari para informan kunci, antara lain pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tual, admin SP4N-LAPOR!, Satuan Polisi Pamong Praja, camat, kepala desa, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan otoritas terkait isu penelitian, sementara accidental sampling diterapkan untuk memilih responden dari kalangan masyarakat yang relevan secara situasional (Sugiyono, 2022). Untuk menjaga kerahasiaan dan mempermudah analisis, informan diberi kode numerik (I1, I2, dst.). Dalam pengumpulan data, digunakan beberapa instrumen seperti pedoman wawancara semi-terstruktur, pedoman observasi partisipatif, serta alat dokumentasi berupa catatan lapangan, perekam suara, dan kamera. Dalam teknik wawancara, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan. Pertama, menyiapkan pedoman wawancara. Kedua, menyiapkan alat untuk wawancara. Ketiga, mengatur waktu untuk wawancara (Simangunsong 2017:215). Pendekatan ini umumnya lebih sesuai dan efisien dalam situasi di mana jumlah responden relatif terbatas (Nurdin & Hartati). Teknik triangulasi diterapkan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai teknik dan sumber data (Sugiyono, 2019).

Dokumentasi berupa dokumen SOP, laporan pengaduan, survei kepuasan, dan arsip lain dari Diskominfo Kota Tual juga menjadi sumber pendukung dalam validasi data. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman yang mencakup empat tahapan: (1) pengumpulan data, dilakukan dengan menjelajahi situasi sosial secara langsung dan sistematis; (2) reduksi data, yaitu memilah dan merangkum informasi sesuai fokus penelitian, khususnya terkait pengelolaan aduan ketertiban sosial; (3) penyajian data, yang disusun dalam bentuk naratif untuk memudahkan interpretasi dan pengambilan keputusan; dan (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi, untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan penelitian hingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menilai kualitas pengelolaan aduan ketertiban sosial melalui SP4N–LAPOR! di Kota Tual dengan menggunakan pendekatan efektivitas. Pendekatan ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana program mampu mencapai tujuannya secara optimal. Dalam konteks ini, efektivitas mencakup aspek kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Melalui penerapan konsep ini, penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah pengelolaan aduan sudah berjalan sesuai harapan, serta mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki guna meningkatkan kinerja layanan publik.

3.1 Tampilan Layanan SP4N – LAPOR! dalam Pengelolaan Aduan Ketertiban Sosial di Kota Tual

Gambar 1.1

Tampilan Desain Antarmuka SP4N – LAPOR!



The screenshot displays the 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report) interface. At the top, the title 'Sampaikan Laporan Anda' is centered. Below it, a section titled 'Pilih Klasifikasi Laporan' (Choose Report Classification) contains three radio button options: 'PENGADUAN' (selected), 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. A note below the options reads 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar' followed by a link 'Lihat Panduan'. The form includes three input fields: 'Judul Laporan *' (Report Title) with placeholder text 'Ketik Judul Laporan Anda', 'Isi Laporan *' (Report Content) with placeholder text 'Ketik Isi Laporan Anda', and 'Tanggal Kejadian *' (Incident Date) with placeholder text 'Input Tanggal Kejadian'.

Tampilan layanan SP4N – LAPOR! di Kota Tual dinilai sudah cukup baik dari segi desain antarmuka yang sederhana, responsif, dan ramah pengguna, sehingga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara digital. Meskipun demikian, masih

terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya, seperti rendahnya literasi digital, terbatasnya infrastruktur internet, serta minimnya sosialisasi dan tenaga operasional. Banyak masyarakat yang masih memilih pelaporan langsung karena dianggap lebih cepat dan jelas, serta kurangnya kepercayaan terhadap tindak lanjut laporan dalam sistem. Beberapa pengguna juga mengeluhkan kesulitan dalam menavigasi fitur pelaporan, terutama untuk pelacakan status laporan. Oleh karena itu, disarankan adanya perbaikan tampilan antarmuka, peningkatan kecepatan respons dan transparansi penanganan laporan, serta integrasi dengan metode pelaporan offline seperti SMS dan pusat bantuan. Strategi inklusif dan peningkatan edukasi masyarakat sangat diperlukan agar layanan ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung pengelolaan aduan ketertiban sosial di Kota Tual.

3.2 Kehandalan Layanan SP4N – LAPOR! dalam Pengelolaan Aduan Ketertiban Sosial di Kota Tual

Kehandalan layanan SP4N–LAPOR! di Kota Tual dalam pengelolaan aduan ketertiban sosial masih menghadapi sejumlah tantangan, meskipun sudah menunjukkan respons awal yang cepat dari admin Diskominfo. Petugas berupaya menanggapi laporan dalam waktu 5–10 menit, namun penyelesaian aduan sering kali tertunda karena keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antarinstansi, serta tidak adanya sistem notifikasi otomatis kepada pelapor. Dari 25 laporan yang diterima, hanya 9 yang berhasil diselesaikan, dan tidak ada laporan terkait ketertiban sosial, mencerminkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas sistem. Meskipun sudah tersedia SOP berdasarkan Keputusan Kadis Kominfo Kota Tual Nomor 19 Tahun 2022, implementasinya belum konsisten, dan koordinasi antarinstansi masih lemah. Petugas juga menghadapi keterbatasan sarana, seperti minimnya perangkat teknologi dan pelatihan, sehingga hanya satu admin yang menangani laporan dengan alat pribadi. Keahlian petugas dalam menggunakan sistem sudah cukup baik di tingkat Diskominfo, tetapi perangkat daerah lainnya belum sepenuhnya menguasai penggunaan platform ini, sehingga banyak laporan tidak segera ditindaklanjuti. Untuk meningkatkan kehandalan layanan, diperlukan pelatihan teknis rutin, modernisasi infrastruktur, penguatan koordinasi antarinstansi, integrasi pelaporan ketertiban sosial ke dalam sistem, serta pengembangan fitur notifikasi otomatis agar proses pelaporan menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

3.3 Responsivitas Layanan SP4N – LAPOR! dalam Pengelolaan Aduan Ketertiban Sosial di Kota Tual

Responsivitas layanan SP4N – LAPOR! di Kota Tual menunjukkan adanya upaya dari admin Diskominfo dalam memberikan tanggapan awal yang cepat terhadap pengaduan masyarakat, yakni dalam waktu 5–10 menit setelah laporan diterima. Namun, meskipun verifikasi dan penerusan laporan berjalan cepat, respon dari instansi terkait sering kali lambat, tidak memenuhi standar waktu pelayanan, dan bahkan banyak laporan tidak mendapat tanggapan sama sekali. Hal ini menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas sistem, terutama dalam menangani aduan ketertiban sosial seperti perkelahian kelompok atau demonstrasi, yang lebih sering ditangani melalui pelaporan langsung ke aparat keamanan. Sebagian besar masyarakat lebih nyaman melapor langsung kepada kepala desa atau camat karena dianggap lebih cepat dan konkret, dibandingkan menggunakan sistem digital yang masih terkendala oleh minimnya sosialisasi dan akses internet. Petugas SP4N – LAPOR! umumnya telah menjalankan prosedur dengan tepat, tetapi belum diikuti oleh tindak lanjut yang cepat dan akurat dari instansi penerima. Pelaporan juga belum terdokumentasi secara sistematis akibat ketergantungan masyarakat pada metode konvensional. Untuk meningkatkan responsivitas, diperlukan peningkatan koordinasi antarinstansi, integrasi sistem digital dengan

prosedur lapangan, sosialisasi menyeluruh, serta penguatan sistem pemantauan agar laporan dapat ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

3.4 Jaminan Keandalan Layanan SP4N – LAPOR! dalam Pengelolaan Aduan Ketertiban Sosial

Jaminan keandalan layanan SP4N – LAPOR! dalam pengelolaan aduan ketertiban sosial di Kota Tual masih menghadapi berbagai kendala, meskipun telah memiliki dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Walikota Tual Nomor 28 Tahun 2022 dan Keputusan Kadis Kominfo Nomor 19 Tahun 2022 tentang SOP layanan pengaduan. Dari total 25 laporan yang masuk, hanya 36% diselesaikan tepat waktu, sementara sisanya mengalami keterlambatan atau tidak direspons, yang menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap efektivitas sistem. Kondisi ini membuat masyarakat lebih memilih jalur pelaporan langsung ke perangkat desa, camat, Satpol PP, atau kepolisian, yang dinilai lebih cepat dan konkret. Meskipun sistem menjamin ketepatan prosedur dan legalitas pelayanan, implementasinya belum optimal karena rendahnya integrasi SP4N – LAPOR! dengan mekanisme kerja konvensional dan minimnya sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat sistem ini. Akibatnya, banyak laporan, terutama terkait ketertiban sosial, tidak terdokumentasi secara resmi dan tidak ditindaklanjuti sesuai standar waktu. Untuk meningkatkan keandalan dan jaminan pelayanan, dibutuhkan integrasi sistem digital ke dalam operasional instansi terkait, penguatan koordinasi antarinstansi, serta sosialisasi menyeluruh kepada masyarakat agar SP4N – LAPOR! benar-benar dapat berfungsi sebagai saluran utama pengaduan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.

3.5 Empati Petugas dalam Menangani Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR!

Empati petugas dalam menangani pengaduan masyarakat melalui SP4N – LAPOR! di Kota Tual masih belum sepenuhnya optimal, meskipun ada upaya menjaga komunikasi yang ramah dan sopan. Masyarakat sering kali merasa pengaduan mereka tidak mendapatkan perhatian manusiawi, khususnya dalam kasus yang mendesak seperti gangguan ketertiban sosial. Ketidaktertangan terhadap urgensi laporan, minimnya sosialisasi, dan kurangnya pemahaman mengenai fungsi SP4N – LAPOR! menyebabkan aduan prioritas tinggi tidak masuk ke dalam sistem, sehingga tidak terdokumentasi dan tidak ditindaklanjuti secara sistematis. Masyarakat lebih memilih jalur pelaporan langsung karena dianggap lebih cepat dan solutif. Di sisi lain, keramahan petugas dinilai cukup baik dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan masyarakat, meskipun masih terbatas pada komunikasi satu arah dan formal. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, perlu dilakukan sosialisasi luas, peningkatan kualitas komunikasi interaktif, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu menunjukkan empati nyata dalam pelayanan publik. Dengan begitu, SP4N – LAPOR! dapat menjadi sarana strategis untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memperkuat tata kelola pengaduan yang transparan dan responsif, khususnya dalam isu ketertiban sosial di Kota Tual.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Perbandingan antara hasil penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan adanya kesamaan tematik dalam hal tantangan implementasi SP4N-LAPOR!, khususnya terkait dengan aspek efektivitas, sosialisasi, dan kapasitas sumber daya manusia. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru yang signifikan karena secara spesifik mengangkat konteks wilayah kepulauan seperti Kota Tual, yang menghadirkan tantangan geografis dan sosial yang berbeda dibandingkan daerah daratan atau perkotaan besar yang menjadi fokus penelitian sebelumnya.

Sebagaimana ditemukan dalam penelitian Septian & Muzakkir (2021) di Aceh Barat dan Sacıpto (2023) di Demak, keterbatasan jaringan internet serta minimnya sosialisasi merupakan hambatan utama dalam pemanfaatan SP4N–LAPOR!. Temuan ini juga terkonfirmasi dalam studi di Kota Tual, di mana literasi digital yang rendah, keterbatasan infrastruktur, serta minimnya penyuluhan menghambat partisipasi masyarakat. Namun, tantangan tersebut di Kota Tual diperparah oleh karakteristik wilayah kepulauan yang memiliki akses transportasi dan komunikasi yang terbatas, menjadikan distribusi layanan dan edukasi menjadi lebih kompleks dan mahal secara logistik.

Selain itu, penelitian Marrisca & Prastyawan (2024) dan Pratama et al. (2024) menyoroti pentingnya penguatan kapasitas petugas dan kelengkapan data dalam laporan. Temuan ini juga relevan dengan kondisi di Kota Tual, di mana hanya satu admin menangani laporan menggunakan perangkat pribadi dan instansi terkait belum sepenuhnya menguasai sistem SP4N–LAPOR!. Akan tetapi, penelitian ini memperluas perspektif dengan menunjukkan bahwa keterbatasan personel dan teknologi tidak hanya mempengaruhi ketepatan tindak lanjut, tetapi juga menyebabkan hilangnya dokumentasi atas aduan penting yang disampaikan secara langsung tanpa melalui sistem resmi.

Selanjutnya, beberapa penelitian terdahulu seperti Azzahra (2023) dan Rahardhabi et al. (2024) menekankan pentingnya koordinasi antarinstansi. Penelitian ini menguatkan temuan tersebut, namun menunjukkan bahwa di Kota Tual persoalan koordinasi diperburuk oleh keterbatasan struktur kelembagaan di wilayah terpencil dan belum adanya integrasi prosedur digital dengan operasional lapangan. Kondisi ini menyebabkan meskipun tanggapan awal dari admin cukup cepat, tindak lanjut dari instansi teknis sangat lambat atau bahkan tidak ada.

Akhirnya, aspek empati petugas sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik belum banyak diangkat dalam penelitian terdahulu. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa meskipun petugas SP4N–LAPOR! di Kota Tual menunjukkan sikap sopan dan ramah, pendekatan mereka masih bersifat formal dan satu arah, belum mampu membangun hubungan yang empatik dan komunikatif dengan masyarakat, khususnya dalam kasus aduan sosial yang mendesak. Hal ini menjadi temuan baru yang memperkaya literatur dan memperjelas pentingnya pendekatan humanistik dalam layanan publik berbasis digital, terutama di wilayah-wilayah dengan karakter sosial yang kuat seperti Kota Tual.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi temuan-temuan sebelumnya terkait kendala teknis dan administratif dalam implementasi SP4N–LAPOR!, tetapi juga memperluas pemahaman dengan menekankan tantangan khas wilayah kepulauan serta kebutuhan akan integrasi pendekatan teknologis dan humanis dalam pengelolaan pengaduan ketertiban sosial.

IV. KESIMPULAN

Penelitian mengenai pengelolaan aduan ketertiban sosial melalui SP4N-LAPOR! di Kota Tual menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam menyediakan layanan digital yang transparan dan terstruktur, efektivitasnya masih terhambat oleh beberapa faktor. Tampilan layanan sudah user-friendly dan memudahkan masyarakat untuk melaporkan aduan, namun pemanfaatan layanan ini masih terbatas akibat minimnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur, dan budaya melapor secara langsung. Keandalan sistem juga dirasa kurang efektif, terbukti dari rendahnya jumlah pengaduan yang masuk dan menurunnya tingkat penyelesaian aduan dari tahun ke tahun. Tanggapan awal dari admin cukup cepat, tetapi proses penyelesaian oleh instansi yang dituju dinilai lambat dan kurang transparan, sehingga menimbulkan kesan bahwa

tindak lanjut tidak maksimal. Jaminan penanganan aduan juga dianggap tidak efektif, karena masyarakat meragukan profesionalitas dan integritas petugas dalam menangani laporan. Selain itu, tingkat empati petugas dalam menanggapi pengaduan terbilang rendah, dengan banyak laporan yang dibiarkan tanpa tindak lanjut atau hanya dijawab secara administratif. Keterbatasan penelitian ini mencakup keterbatasan sampel yang hanya mencakup Kota Tual serta kurangnya data kuantitatif yang dapat memberikan gambaran lebih menyeluruh mengenai efektivitas layanan. Oleh karena itu, arah masa depan penelitian ini perlu fokus pada evaluasi lebih lanjut terkait faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR!, pengembangan infrastruktur dan sosialisasi yang lebih intensif, serta peningkatan koordinasi antarinstansi untuk meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam penanganan aduan masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terimakasih dan apresiasi mendalam kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tual Provinsi Maluku yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan akses dalam pengumpulan data penelitian. Penghargaan juga disampaikan kepada semua pihak yang berkontribusi dan mendukung kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, R. A. (2023). Implementasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Jakarta Lapor (JakLapor). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 397-412. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/39738>
- Bandu, A. (2024, Maret Rabu). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-era-digitalisasi-dalam-perspektif-ilmu-komunikasi>. Diambil kembali dari Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-era-digitalisasi-dalam-perspektif-ilmu-komunikasi>
- Hardiansyah, M. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. jogjakarta: Gava Media.
- Ikram, M., Sentana, I. W. B., Asghar, H., Kaafar, M. A., & Kepkowski, M. (2025). More than just a random number generator! Unveiling the security and privacy risks of mobile OTP authenticator apps. In *Lecture Notes in Computer Science* (Vol. 15440, pp. 177–192). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-96-0576-7_14
- Khairally, E. T. (2023, desember sabtu). *detikedu*. Diambil kembali dari *detikedu*: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7115722/pengertian-tertib-sosial-ciri-ciri-dan-contohnya-dalam-kehidupan>
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Sp4n-Lapor! Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(4). <https://Journal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Innovant/Article/View/34585>
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- MZ, D. K., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of*

Government, Social and Politics, 10(1), 86-97.
[https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16959](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16959)

Nuridin. I & Hartati. (2019). Metodologi Penelitian Sosial.

Ozturk, E. O., Emin Ellu, M., & Durdu, P. O. (2019). Usability evaluation of e-Kocaeli M-Government application. In Proceedings of the 2019 Innovations in Intelligent Systems and Applications Conference (ASYU) (Art. no. 8946419). IEEE.
<https://doi.org/10.1109/ASYU48272.2019.8946419>

Pratama, I. G. B. A., Widnyani, I. A. P. S., & Dewi, N. D. U. (2024). Penerapan SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Jurnal Ilmiah Global Education, 5(3), 2044–2049.
<https://doi.org/10.55681/jige.v5i3.3315>

Patty, R. R. (2024, april 17). kompas.com. Diambil kembali dari kompas.com:
<https://regional.kompas.com/read/2024/04/17/142733078/bentrok-2-kelompok-pemuda-di-tual-maluku-1-tewas>

Ridwan, R., & Tungka, N. F. (2024). Metode penelitian (L. O. A. Dani, Ed.). Yayasan Sahabat Alam Rafflesia. Simangunsong, F. (2017). Metode Penelitian Pemerintahan. Alfabeta.

Rahardhabi, H. S., Setianingsih, E. L., & Lituhayu, D. (2024). MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS IT MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR DI KOTA TEGAL. Journal of Public Policy and Management Review, 13(2), 1-14. DOI:
<http://jurnal.utu.ac.id/JIMSI/article/view/417210.14710/jppmr.v13i2.43692>

Renyaan, M. (2024, Agustus 23). Tualnews.com. Diambil kembali dari Tualnews.com:
<https://ambon.tribunnews.com/2024/08/23/demo-tolak-ruu-pilkada-hmi-tual-maluku-tenggara-hentikan-politik-dinasti>

Romkeny, S. (2022, juli 21). beritalaser.com. Diambil kembali dari beritalaser.com:
<https://www.beritalaser.com/2022/07/21/kominfo-kota-tual-gelar-sosialisasi-layanan-sp4n-lapor/>

Sentana, I. W. B., Ciptayani, P. I., & Dewi, K. C. (2024). Measuring the security of Indonesian local government mobile apps. Procedia Computer Science, 234, 1380–1387.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.136>

Septian, A., & Muzakkir, M. (2021). Penerapan Sp4n Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi, 1(2).
<http://jurnal.utu.ac.id/JIMSI/article/view/4172>

Sacipto, Rian, and Hetiyasari Hetiyasari. "Analisis Yuridis dalam Penerapan Efektivitas Pelayanan Publik: (Studi Kasus Sp4n Lapor Kabupaten Demak)." Jurnal Progress Administrasi Publik, vol. 3, no. 1, 2023, pp. 11-16,
<https://doi.org/10.37090/jpap.v3i1.899>.

Simangunsong, F. (2017). Metode Penelitian Pemerintahan. Alfabeta.

Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

