EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SP4N LAPOR PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEMATANGSIANTAR PROVINSI SUMATERA UTARA

Muhammad Dendi Kusuma
NPP. 33.0144
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: kusumadendi10@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd.
Email: laylakurniawati@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The management of the National Public Service Complaint Management System (SP4N LAPOR) in Pematangsiantar City has not been optimal. Data from 2024 indicate that out of 59 reports submitted by the public, only 7 reports (11.9%) were followed up by relevant agencies, while 44 reports (74.6%) were automatically closed by the system. This condition reflects a gap between the objectives of SP4N LAPOR as an integrated public complaint platform and its implementation at the local government level.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of SP4N LAPOR management at the Communication and Informatics Office of Pematangsiantar City, North Sumatra Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative approach with an inductive method. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving informants from the Communication and Informatics Office, technical regional agencies, and the community. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing using source triangulation techniques.* ***Result:*** *The findings reveal that the effectiveness of SP4N LAPOR management has not been optimal. Productivity remains low, service quality has not provided clear outcomes, responsiveness in the follow-up process is slow, responsibility has not been implemented consistently, and accountability has not provided certainty of complaint resolution. Supporting factors include the availability of digital systems, service features, and a clear management structure. Inhibiting factors include the low follow-up rate by regional agencies, delayed responses, suboptimal coordination, and limited human resources.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the management of SP4N LAPOR at the Communication and Informatics Office of Pematangsiantar City has not yet been effective. Strengthening coordination, increasing institutional capacity, and improving commitment among regional agencies are necessary to enhance the effectiveness of public complaint management.*

Keywords: *Digital Public Complaints; Effectiveness; Local Government; SP4N LAPOR; Communication and Informatics Office*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. Data tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 59 laporan yang masuk, hanya 7 laporan (11,9%) yang ditindaklanjuti oleh instansi, sedangkan 44 laporan (74,6%) ditutup oleh sistem. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan SP4N LAPOR sebagai sarana pengelolaan pengaduan publik yang responsif dan akuntabel dengan pelaksanaannya di tingkat daerah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika, organisasi perangkat daerah terkait, serta masyarakat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi sumber. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR belum optimal pada seluruh dimensi efektivitas pelayanan publik. Pada dimensi produktivitas, tingkat tindak lanjut laporan masih rendah. Pada dimensi kualitas layanan, masyarakat belum memperoleh kejelasan hasil penyelesaian laporan. Pada dimensi responsivitas, tindak lanjut laporan masih lambat. Pada dimensi responsibilitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab belum berjalan secara konsisten. Pada dimensi akuntabilitas, pengelolaan laporan belum memberikan kepastian hasil kepada pelapor. Faktor pendukung meliputi ketersediaan sistem digital, fitur layanan, dan kejelasan struktur pengelolaan. Faktor penghambat meliputi rendahnya tindak lanjut OPD, keterlambatan respons, koordinasi yang belum optimal, serta keterbatasan sumber daya manusia. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara belum optimal. Penguatan koordinasi antarinstansi, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan peningkatan komitmen organisasi perangkat daerah diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan publik.

Kata kunci: Diskominfo; Efektivitas; Pengaduan Publik Digital; Pemerintah Daerah; SP4N LAPOR

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk implementasinya adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) yang dikembangkan sebagai kanal resmi

pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara terintegrasi. Sistem ini memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah melalui berbagai media digital sehingga diharapkan mampu meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui SP4N LAPOR, pemerintah berupaya mewujudkan prinsip transparansi, partisipasi masyarakat, dan penyelesaian pengaduan secara efektif. Keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan instansi pemerintah dalam menindaklanjuti setiap laporan yang diterima secara cepat dan tepat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar berperan sebagai pengelola SP4N LAPOR di tingkat daerah. Namun, berdasarkan data pengelolaan laporan tahun 2024, efektivitas sistem ini masih menghadapi berbagai kendala. Dari 59 laporan yang diterima, hanya 7 laporan atau 11,9 persen yang ditindaklanjuti oleh instansi terkait, sedangkan 44 laporan atau 74,6 persen ditutup oleh sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar laporan masyarakat belum memperoleh tindak lanjut yang optimal.

Rendahnya tingkat tindak lanjut laporan menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan SP4N LAPOR sebagai sarana pengelolaan pengaduan publik yang responsif dan pelaksanaannya di Kota Pematangsiantar. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR untuk mengetahui sejauh mana sistem ini mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara".

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada permasalahan belum optimalnya pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. SP4N LAPOR dirancang sebagai sarana pengelolaan pengaduan publik yang terintegrasi, responsif, dan akuntabel, namun implementasinya di Kota Pematangsiantar masih menunjukkan berbagai kendala. Berdasarkan data tahun 2024, dari 59 laporan yang diterima hanya 7 laporan (11,9%) yang ditindaklanjuti oleh instansi terkait, sedangkan 44 laporan (74,6%) ditutup oleh sistem.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah lambatnya respons terhadap laporan masyarakat, belum optimalnya koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD), serta keterbatasan sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan SP4N LAPOR. Selain itu, masih terdapat laporan yang tidak memperoleh kejelasan tindak lanjut sehingga

menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan publik.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas implementasi SP4N LAPOR di berbagai daerah dan menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan pengaduan dipengaruhi oleh aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dengan menggunakan dimensi efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena SP4N LAPOR merupakan instrumen utama pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel melalui pengelolaan pengaduan masyarakat secara digital. Efektivitas pengelolaan pengaduan menjadi indikator penting keberhasilan transformasi digital pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun, masih rendahnya tingkat tindak lanjut laporan di Kota Pematangsiantar menunjukkan adanya permasalahan yang perlu segera dikaji dan dicarikan solusi.

Secara akademis, penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR berdasarkan dimensi efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai pelayanan publik digital, tata kelola pengaduan masyarakat, serta implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah daerah.

Secara praktis, penelitian ini penting sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar serta organisasi perangkat daerah terkait dalam meningkatkan kualitas pengelolaan SP4N LAPOR. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah daerah akan mengalami keterbatasan data dan informasi empiris mengenai permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan SP4N LAPOR sehingga upaya perbaikan kebijakan berpotensi tidak tepat sasaran.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada kajian terhadap sepuluh penelitian terdahulu yang relevan dan berasal dari artikel jurnal yang membahas efektivitas SP4N LAPOR,

pelayanan publik digital, e-government, serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Kajian penelitian terdahulu dilakukan untuk mengetahui perkembangan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sekaligus mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih perlu dikaji.

Penelitian Ardiansah, Fadli, dan Chumeidi (2024) menunjukkan bahwa SP4N LAPOR mampu meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan respons pelayanan publik di Kabupaten Tangerang, meskipun sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas. Fakhriyah dkk. (2022) menemukan bahwa penerapan SP4N LAPOR sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Provinsi Sumatera Selatan telah berjalan, namun partisipasi masyarakat dan performa layanan belum optimal. Handojono, Puspaningtyas, dan Rahmadanik (2025) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan SP4N LAPOR masih menghadapi kendala pada aspek efisiensi, responsivitas, kapasitas sumber daya manusia, dan klasifikasi laporan.

Selanjutnya, Fitriani (2023) menjelaskan bahwa tingkat literasi digital masyarakat berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan publik. Adapun Prasetyo dan Hidayat (2022) menemukan bahwa efektivitas pengelolaan laporan SP4N LAPOR dipengaruhi oleh koordinasi antarorganisasi perangkat daerah dalam proses tindak lanjut dan penyelesaian laporan masyarakat.

Rahmawati dan Nugroho (2023) mengkaji implementasi SP4N LAPOR dari perspektif akuntabilitas dan transparansi pemerintah daerah di Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan yang transparan berkontribusi positif terhadap kepercayaan publik, meskipun konsistensi pelaporan tindak lanjut oleh OPD masih perlu ditingkatkan. Saputra, Wijaya, dan Marliani (2022) meneliti aspek responsivitas aparatur pemerintah dalam pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Bogor dan menemukan bahwa waktu respons terhadap laporan masih menjadi kendala utama akibat keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya standar operasional prosedur di tingkat OPD.

Nurlaela dan Firmansyah (2024) menganalisis kualitas layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Bekasi menggunakan pendekatan ServQual dan menemukan bahwa dimensi keandalan dan jaminan mendapat penilaian terendah dari pengguna layanan. Wahyudi dan Santoso (2023) meneliti pengaruh kapasitas kelembagaan terhadap efektivitas pengelolaan pengaduan berbasis digital di pemerintah daerah Jawa Tengah menggunakan metode survei dan menemukan bahwa kapasitas teknis, kompetensi SDM, serta dukungan kepemimpinan merupakan faktor determinan efektivitas sistem pengaduan. Adapun Andriani, Kusumastuti, dan Pamungkas (2021) mengkaji integrasi SP4N LAPOR dengan sistem pengaduan internal pemerintah daerah di Provinsi Jawa Barat dan menemukan bahwa ketidaksesuaian antara prosedur internal OPD dengan mekanisme SP4N LAPOR pusat menjadi hambatan utama dalam penyelesaian laporan secara tepat waktu.

Secara umum, kesepuluh penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas SP4N LAPOR dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan laporan, koordinasi kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, responsivitas aparatur, literasi digital masyarakat, serta akuntabilitas dan transparansi pemerintah daerah. Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar sebagai admin kota dengan menggunakan data administratif tahun 2024 dan kerangka teori efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi dan memperkaya kajian mengenai efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada tingkat pemerintah daerah.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas SP4N LAPOR dan pelayanan publik digital. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada implementasi SP4N LAPOR, kualitas pelayanan, literasi digital masyarakat, serta inovasi pelayanan publik pada tingkat provinsi maupun kabupaten. Sementara itu, penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar sebagai admin kota yang berperan dalam verifikasi, disposisi, monitoring, dan koordinasi tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat.

Kebaruan penelitian ini juga terlihat dari penggunaan teori efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto yang terdiri atas dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan memadukan data administratif pengelolaan SP4N LAPOR tahun 2024, hasil wawancara dengan pengelola dan OPD terkait, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, lokus penelitian, penggunaan teori efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto, serta pemanfaatan data administratif dan data lapangan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara.

1.6.Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara dan faktor-faktor apa yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma interpretif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan untuk menguji hipotesis secara statistik, melainkan untuk memahami secara mendalam efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR dalam praktik nyata di lapangan. Efektivitas dianalisis melalui lima dimensi menurut Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan delapan informan yang dipilih secara purposive sesuai dengan peran dan keterlibatannya dalam pengelolaan SP4N LAPOR. Informan kunci terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika serta Kepala Bidang Pengelola SP4N LAPOR. Informan pendukung berasal dari admin teknis, OPD terkait, serta masyarakat/pelapor, agar data yang diperoleh mencerminkan sudut pandang kebijakan, pelaksana, dan pengguna layanan.

Observasi dilakukan secara non-partisipan pada 10-23 Januari 2026 untuk melihat kondisi layanan, dashboard SP4N LAPOR, alur koordinasi, dan sarana kerja admin. Dokumentasi yang digunakan meliputi rekap laporan tahun 2024, tangkapan layar dashboard statistik SP4N LAPOR, serta dokumen pendukung lain yang relevan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan tetap mengacu pada teori efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto, yang mencakup lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Analisis dilakukan berdasarkan data administratif tahun 2024, hasil wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung, observasi lapangan, serta dokumentasi pengelolaan laporan SP4N LAPOR.

3.1. Produktivitas Pengelolaan SP4N LAPOR

Produktivitas pengelolaan SP4N LAPOR dilihat dari kemampuan sistem dan pengelola dalam menghasilkan tindak lanjut yang nyata atas laporan masyarakat. Berdasarkan data administratif tahun 2024, SP4N LAPOR Kota Pematangsiantar menerima 59 laporan. Dari jumlah tersebut, 44 laporan atau 74,6 persen berakhir dengan status ditutup oleh sistem, 7 laporan atau 11,9 persen ditindaklanjuti instansi, 6 laporan atau 10,2 persen ditanggapi pelapor, sedangkan masing-masing 1 laporan ditutup oleh pelapor dan diarsipkan oleh admin. Data ini menunjukkan bahwa keluaran layanan belum

sebanding dengan jumlah laporan yang masuk, karena sebagian besar laporan belum menghasilkan penyelesaian substantif.

Hasil wawancara dengan informan kunci juga menunjukkan bahwa laporan yang masuk pada dasarnya sudah diproses melalui sistem, tetapi masih terdapat laporan yang belum selesai dalam waktu tertentu karena memerlukan koordinasi lintas instansi. Temuan ini memperlihatkan bahwa produktivitas pengelolaan SP4N LAPOR belum optimal, sebab jumlah laporan yang benar-benar selesai masih rendah dibandingkan total laporan yang diterima.

3.2. Kualitas Layanan SP4N LAPOR

Kualitas layanan SP4N LAPOR dalam penelitian ini terlihat dari kejelasan proses, kemudahan layanan, serta manfaat hasil yang diterima masyarakat. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa secara teknis SP4N LAPOR sudah berjalan sebagai kanal pengaduan resmi, namun dari sisi pengguna, kejelasan hasil penyelesaian laporan masih belum dirasakan secara penuh. Informan pendukung dari masyarakat juga menyatakan bahwa SP4N LAPOR cukup membantu sebagai kanal pengaduan, tetapi efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, terutama pada kecepatan respons dan kejelasan penjelasan kepada masyarakat.

Observasi lapangan dan dokumentasi dashboard SP4N LAPOR memperlihatkan bahwa sistem sudah menyediakan fitur penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, dan pemantauan status. Akan tetapi, keberadaan fitur tersebut belum otomatis menjamin kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, kualitas layanan SP4N LAPOR dapat dinilai masih belum optimal.

3.3. Responsivitas Pengelolaan SP4N LAPOR

Responsivitas menunjukkan kemampuan pengelola dalam merespons laporan masyarakat secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, tahap verifikasi dan disposisi laporan telah memiliki alur yang jelas, tetapi pada tahap tindak lanjut oleh OPD masih sering terjadi keterlambatan. Informan menegaskan bahwa capaian pengelolaan laporan sebenarnya cukup baik pada sisi administrasi, namun masih ada laporan yang membutuhkan waktu lebih lama karena koordinasi lintas instansi belum selalu berjalan lancar.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pengelolaan SP4N LAPOR belum sepenuhnya optimal. Sistem sudah mampu menerima dan menyalurkan laporan, tetapi kecepatan respons pada tahap penyelesaian masih menjadi titik lemah utama. Dalam konteks pelayanan publik digital, kondisi ini menandakan bahwa responsivitas belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang membutuhkan tindak lanjut cepat dan pasti.

3.4. Responsibilitas dalam Pengelolaan SP4N LAPOR

Responsibilitas dalam pengelolaan SP4N LAPOR berkaitan dengan kejelasan alur kerja, pembagian kewenangan, dan kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara struktural pengelolaan SP4N LAPOR di Kota Pematangsiantar sudah memiliki pembagian peran yang jelas antara admin kota dan admin OPD. Dokumen alur kerja dan wawancara dengan informan kunci memperlihatkan bahwa sistem telah diatur melalui mekanisme verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut laporan.

Walaupun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan ketidakkonsistenan pada pelaksanaan tindak lanjut laporan. Hal ini terlihat dari masih dominannya laporan yang ditutup oleh sistem dibandingkan yang diselesaikan melalui tindak lanjut instansi. Dengan demikian, responsibilitas pengelolaan SP4N LAPOR sudah terbentuk secara administratif, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten di tingkat operasional.

3.5. Akuntabilitas Pengelolaan SP4N LAPOR

Akuntabilitas dilihat dari kejelasan tanggung jawab, keterlacakan status laporan, serta kepastian hasil yang diterima masyarakat. Secara sistem, SP4N LAPOR sudah memungkinkan pelaporan dan pemantauan status secara daring. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelapor belum selalu memperoleh kepastian hasil akhir dari laporan yang disampaikan. Informan masyarakat menilai bahwa layanan ini cukup membantu, tetapi masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan, penjelasan, dan kepastian tindak lanjut.

Selain itu, hasil wawancara dengan informan kunci menunjukkan bahwa masih ada laporan yang belum selesai dalam waktu tertentu karena membutuhkan koordinasi lintas instansi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa akuntabilitas pengelolaan SP4N LAPOR belum sepenuhnya memberikan jaminan hasil kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, sistem sudah tersedia, tetapi akuntabilitas pelayanan masih perlu diperkuat agar masyarakat memperoleh kepastian yang lebih jelas atas pengaduannya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar belum optimal. Sistem pengaduan sudah tersedia dan berjalan, tetapi output layanan, kecepatan tindak lanjut, kejelasan hasil, serta kepastian bagi pelapor masih perlu ditingkatkan agar fungsi SP4N LAPOR sebagai kanal pengaduan publik digital dapat berjalan lebih efektif.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih rendahnya jumlah laporan yang ditindaklanjuti

oleh instansi terkait dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk, serta masih ditemukannya keterlambatan respons dan belum optimalnya koordinasi antarorganisasi perangkat daerah dalam penyelesaian laporan masyarakat. Meskipun demikian, keberadaan SP4N LAPOR telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara digital serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih terbuka dan transparan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ardiansah, Fadli, dan Chumeidi (2024) yang menyatakan bahwa SP4N LAPOR mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, meskipun masih menghadapi kendala dalam pelaksanaannya. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Fakhriyah dkk. (2022) yang menemukan bahwa penerapan SP4N LAPOR sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government telah berjalan, namun partisipasi masyarakat dan performa layanan masih belum optimal.

Selanjutnya, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Handojono, Puspaningtyas, dan Rahmadanik (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SP4N LAPOR masih menghadapi kendala pada aspek responsivitas, efisiensi pelayanan, dan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian ini juga memperkuat temuan Prasetyo dan Hidayat (2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas pengelolaan laporan sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarorganisasi perangkat daerah dalam proses tindak lanjut dan penyelesaian laporan masyarakat.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rahmawati dan Nugroho (2023) yang menemukan bahwa konsistensi pelaporan tindak lanjut oleh OPD masih perlu ditingkatkan agar akuntabilitas pengelolaan pengaduan berbasis digital dapat terwujud. Hal ini memperkuat temuan dimensi akuntabilitas dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa pelapor belum selalu memperoleh kepastian hasil akhir dari laporan yang disampaikan. Selain itu, temuan ini sejalan dengan penelitian Saputra, Wijaya, dan Marliani (2022) yang menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia pengelola dan kurangnya standar operasional prosedur menjadi kendala utama responsivitas aparatur, sebagaimana juga ditemukan dalam konteks Kota Pematangsiantar.

Penelitian Nurlaela dan Firmansyah (2024) yang mengidentifikasi rendahnya penilaian pada dimensi keandalan dan jaminan layanan SP4N LAPOR juga relevan dengan temuan penelitian ini, di mana kualitas layanan yang diterima masyarakat belum memberikan kejelasan hasil penyelesaian laporan secara penuh. Sementara itu, penelitian Wahyudi dan Santoso (2023) memperkuat argumen bahwa kapasitas teknis, kompetensi SDM, dan dukungan kepemimpinan merupakan faktor determinan yang berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan pengaduan digital, yang sejalan dengan temuan faktor penghambat dalam penelitian ini berupa keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian Andriani, Kusumastuti, dan Pamungkas (2021) yang menemukan hambatan integrasi antara prosedur internal OPD dengan mekanisme SP4N LAPOR pusat juga relevan,

mengingat koordinasi lintas instansi menjadi salah satu permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini.

Namun demikian, penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar sebagai admin kota yang bertanggung jawab dalam proses verifikasi, disposisi, monitoring, dan koordinasi tindak lanjut laporan. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan SP4N LAPOR tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh komitmen organisasi dan kualitas pengelolaan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih rendahnya produktivitas tindak lanjut laporan, kualitas layanan yang belum sepenuhnya memberikan kejelasan hasil kepada masyarakat, responsivitas yang belum maksimal, pelaksanaan tanggung jawab yang belum konsisten, serta akuntabilitas layanan yang belum memberikan kepastian penyelesaian laporan kepada pelapor. Faktor pendukung pengelolaan SP4N LAPOR meliputi ketersediaan sistem digital, fitur layanan yang memadai, dan kejelasan struktur pengelolaan. Adapun faktor penghambat meliputi rendahnya tindak lanjut oleh organisasi perangkat daerah, keterlambatan respons, koordinasi yang belum optimal antarinstansi, serta keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penguatan koordinasi antarinstansi, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan peningkatan komitmen organisasi perangkat daerah diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan publik di Kota Pematangsiantar.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar sebagai pengelola SP4N LAPOR di tingkat kota. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas sehingga temuan penelitian lebih menggambarkan kondisi pada lokus penelitian dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh pemerintah daerah. Keterbatasan waktu penelitian juga menyebabkan pengamatan terhadap perkembangan pengelolaan SP4N LAPOR hanya dilakukan dalam periode penelitian yang telah ditetapkan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam menggambarkan efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR secara lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan pada beberapa pemerintah daerah dengan karakteristik yang berbeda agar diperoleh perbandingan efektivitas pengelolaan SP4N LAPOR yang lebih komprehensif. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode

campuran (mixed methods) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, kualitas tindak lanjut laporan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan pengaduan publik digital secara lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera Utara beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan penelitian yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses pengumpulan data. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 10(4), 828-847. https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093

Andriani, F., Kusumastuti, R. D., & Pamungkas, B. T. (2021). Integrasi SP4N LAPOR dengan sistem pengaduan internal pemerintah daerah di Provinsi Jawa Barat. Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara, 7(2), 145–162. https://doi.org/10.28986/jtaken.v7i2.532

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). The SAGE Handbook of Qualitative Research (5th ed.). SAGE Publications.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. (2024). Rekapitulasi Laporan SP4N LAPOR Kota Pematangsiantar Periode 1 Januari s.d. 3 Desember 2024. Dokumen internal.

Dwiyanto, A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Gadjah Mada University Press.

Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan e-government (Studi kasus aplikasi SP4N

LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan). Jurnal Pemerintahan dan Politik, 7(3), 48-54. https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318

Fitriani, S. (2023). Literasi digital dan efektivitas penggunaan SP4N LAPOR di Kota Batam. Jurnal Kebijakan Publik, 14(2), 115-124. https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8742

Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. Field Methods, 18(1), 59-82. https://doi.org/10.1177/1525822X05279903

Gunatama, L. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/7842/

Handojono, M., Puspaningtyas, A., & Rahmadanik, D. (2025). Kualitas pelayanan SP4N LAPOR: Kendala responsivitas, efisiensi, dan kapasitas sumber daya manusia. Jurnal Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 8(1), 1–14. https://doi.org/10.31334/transparansi.v8i1

Harahap, A. A. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Penanganan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/9110/

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Nurlaela, S., & Firmansyah, A. (2024). Analisis kualitas layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Bekasi menggunakan pendekatan ServQual. e-Journal Bisnis dan Administrasi Negara, 6(1), 55–70. https://doi.org/10.56910/eban.v6i1.312

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. https://jdih.setneg.go.id/viewpdfperaturan/P14279

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. https://jdih.setneg.go.id/viewpdfperaturan/P16048

Portal SP4N LAPOR. (2024). Standar Operasional Pengelolaan Laporan SP4N LAPOR: Alur Verifikasi, Disposisi, dan Tindak Lanjut. https://www.lapor.go.id/panduan

Prasetyo, D., & Hidayat, A. (2022). Efektivitas pengelolaan laporan SP4N LAPOR di Kota Malang. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 112-127. https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jap/article/view/22514

Pratama, S. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/6961/

Rada, R. H. (2023). Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/14253/

Rahmawati, D., & Nugroho, A. P. (2023). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital di Kota Surakarta. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 11(1), 78–95. https://doi.org/10.21776/jap.2023.011.01.06

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar.

Rifaldi, M. A. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/22597/

Saputra, R., Wijaya, A. F., & Marliani, N. (2022). Responsivitas aparatur pemerintah dalam pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Bogor. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan Publik, 5(2), 89–104. https://doi.org/10.31314/jiaskp.v5i2.1847

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://jdih.setneg.go.id/viewpdfperaturan/P10068

Wahyudi, T., & Santoso, B. (2023). Kapasitas kelembagaan dan efektivitas pengelolaan pengaduan digital di pemerintah daerah Jawa Tengah. Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi Negara, 9(1), 34–51. https://doi.org/10.24905/jkpan.v9i1.2203

Yulianto, M. R. (2022). Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tangerang (Skripsi). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. http://eprints.ipdn.ac.id/9901/