



Analisis Implementasi Kebijakan SP4N-LAPOR Sebagai Bentuk Mekanisme Pelaporan Layanan Publik Di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara

Andi Fatwa Mahdika Candra^{1*}, Supri Hartono², Ghulam Maulana Ilman³

^{1,2,3}Public Administration, University 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Corresponding Email : andifatwamc01@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

07 December 2024

Received in revised form

26 December 2024

Accepted 29 December 2024

Available online 06 January 2025

Kata Kunci:

Implementasi Kebijakan, SP4N-LAPOR, E-government, Pelayanan Publik, Sulawesi Tenggara

Keywords:

Policy Implementation, SP4N-LAPOR, E-Government, Public Service, Southeast Sulawesi

ABSTRAK

Implementasi *E-government* merupakan langkah strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Salah satu program utama yang mendukung pencapaian tersebut adalah SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional), sebuah platform digital yang memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi kebijakan SP4N-LAPOR di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara, menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III berdasarkan empat indikator penilaian Komunikasi (*Communication*), Sumber Daya (*Resources*), Disposisi (*Disposition*), dan Struktur Birokrasi (*Bureaucratic struktur*) untuk mengidentifikasi keefektifan pelaksanaannya serta mengungkap faktor pendukung dan penghambat kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan beberapa tantangan signifikan dalam implementasi kebijakan ini. Dari aspek komunikasi, minimnya sosialisasi menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat dan aparat pemerintah terkait mekanisme penggunaan SP4N-LAPOR. Sumber daya yang terbatas, baik dari segi kualitas sumber daya manusia maupun anggaran, turut menjadi hambatan. Struktur birokrasi yang terfragmentasi dan kurangnya koordinasi antarinstansi memperparah situasi. Selain itu, sikap pelaksana

kebijakan atau disposisi yang tidak seragam menunjukkan bahwa beberapa instansi belum memberikan prioritas pada penggunaan platform ini. Kendati demikian, terdapat pula faktor pendukung, seperti regulasi nasional yang mendukung penerapan SP4N-LAPOR, instruksi gubernur, serta ketersediaan sistem digital yang mempermudah pengelolaan laporan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR di Sulawesi Tenggara masih perlu perbaikan. Tingkat penyelesaian laporan yang rendah mengindikasikan perlunya penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan, peningkatan anggaran, serta pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang lebih merata. Sosialisasi kepada masyarakat juga harus ditingkatkan untuk mendorong partisipasi aktif dalam pelaporan pengaduan. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis terhadap studi implementasi kebijakan *E-government* tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan publik.

ABSTRACT

E-government implementation is a strategic step to create transparent, accountable and efficient governance. One of the main programs that support this achievement is SP4N-LAPOR (National Public Service Complaint Management System), a digital platform that provides access to the public to convey aspirations and complaints related to public services. This research focuses on analyzing the implementation of the SP4N-LAPOR policy at the Diskominfo of Southeast Sulawesi Province, using Edward III's policy implementation theory based on four assessment indicators Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure to identify the effectiveness of its implementation and reveal supporting and inhibiting factors. The results showed some significant challenges in implementing this policy. From the communication aspect, the lack of socialization has led to a lack of understanding among the public and government officials regarding the mechanism of using SP4N-LAPOR. Limited resources, both in terms of the quality of human resources and budget, are also an obstacle.

The fragmented bureaucratic structure and lack of coordination between agencies exacerbate the situation. In addition, the non-uniform attitude of policy implementers or disposition shows that some agencies have not prioritized the use of this platform. However, there are also supporting factors, such as national regulations that support the implementation of SP4N-LAPOR, governor instructions, and the availability of digital systems that facilitate the management of public reports. This study concludes that SP4N-LAPOR implementation in Southeast Sulawesi still needs improvement. The low report completion rate indicates the need to strengthen human resources through training, budget increases, and more equitable development of information technology infrastructure. Socialization to the community must also be improved to encourage active participation in reporting complaints. This research not only makes a theoretical contribution to the study of E-government policy implementation but also offers practical recommendations to improve public complaint management.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. INTRODUCTION

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pelayanan publik mendapatkan dukungan oleh Pemerintah Daerah dengan dikeluarkannya PP No 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah yang didalamnya mengatur tentang penggabungan urusan Pemerintah dalam satu dinas, didasarkan pada perumpunan urusan Pemerintah Daerah. Terkait dengan Dinas Komunikasi dan Informatika yang ada di Pemerintahan Daerah maka perimpunan urusan bidang Komunikasi dan Informatika berdasarkan PP No 18 tahun 2016 dalam pasal 40 Ayat (4), meliputi Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian. Era reformasi menuntut terbentuknya Pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dimana masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas, cepat, dapat diandalkan, terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (bidin A 2017). Kemampuan untuk mengikuti perubahan akan meningkat sejalan dengan kemajuan Teknologi. Dikarenakan Teknologi Informasi (TIK) menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan secara global, serta transparansi. Oleh karena itu era otonomi daerah untuk mewujudkan Pemerintahan yang *good governance* TIK atau yang biasa di sebut sebagai *E-Government*.

Berdasarkan survei yang dilakukan *United Nations* yang ditujukan kepada negara yang masuk pada Negara Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Indonesia termasuk Negara Asia yang dalam kategori meningkat dari tahun ketahun terbukti dari peringkat yang diraih atas perbaikan yang dilakukakan, namun Selain menilai implementasi SPBE disuatu negara pada survei *United Nations*, melalui *Departement of Economic and Social Affairs* juga memberikan *Hilight* pada penerapan *E-Government* dibuktikan dari survei yang diumumkan pada 10 juli 2020 yang juga diketahui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dinyatakan bahwa masi perlu menyusun strategi perbaikan penerapan SPBE terutama pada penguatan Infrastruktur Telekomunikasi yang merupakan Poin terendah pada aspek survei penilaian.

Sulawesi Tenggara merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang terletak dibagian tenggara pulau Sulawesi. Sulawesi Tenggara ditetapkan sebagai daerah otonom berdasarkan Perpu No.2 tahun 1964 UU No.13 tahun 1964. Berdasarkan salah satu Misi dari sulawesi tenggara yaitu mewujudkan birokrasi Pemerintahan provinsi yang *modern*, tata kelola Pemerintahan desa yang baik (*good village govenance*) serta peningkatan kapasitas Pemerintahan kecamatan dan kelurahan sebagai pusat pelayananan Pemerintahan, yang dimaksud adalah untuk mewujudkan aparatur dan birokrasi yang transparan, akuntabel, visioner, melalui

penerapan Teknologi (RPJMD, 2024). Namun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 13 Tahun 2024, hasil pemantauan dan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada instansi pusat dan pemerintah daerah tahun 2023, yang mencakup 34 provinsi di Indonesia, menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara memperoleh nilai Indeks SPBE sebesar 2,59 dengan kategori Baik. Dalam konteks peringkat nasional, Provinsi Sulawesi Tenggara berada pada urutan ke-29 dari 34 provinsi di Indonesia, dengan predikat Baik (Abdullah Azwar A. 2024).

SP4N-LAPOR telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah daerah wajib untuk menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap Pengaduan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N-LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N-LAPOR merupakan inisiatif strategis untuk memperkuat pengelolaan pengaduan pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. (Negara dan Reformasi 2023)

Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, jumlah penduduk pada tahun 2023 tercatat sebanyak 2.753.707 jiwa. Provinsi ini juga memiliki 51 unit kerja perangkat daerah (OPD) yang berperan dalam mendukung berbagai program pemerintahan, termasuk implementasi sistem pengaduan SP4N-LAPOR. Meskipun pemerintah daerah dan masyarakat diharapkan mencapai target implementasi SP4N-LAPOR sebesar 90%, realitas di lapangan menunjukkan bahwa target tersebut belum sepenuhnya tercapai. Hasil survei dan evaluasi terbaru mengungkapkan bahwa dari total instansi di Sulawesi Tenggara, 78% telah memiliki Surat Keputusan (SK) untuk membentuk Tim Pengelola SP4N-LAPOR, namun 22% lainnya belum memenuhi persyaratan tersebut. Dari sisi keaktifan, hanya 7 dari 18 instansi yang aktif menggunakan sistem ini, sementara 11 instansi lainnya belum secara efektif mengelola laporan yang masuk. Selama periode evaluasi, sebanyak 236 laporan telah diterima, namun baru 49% laporan yang ditindaklanjuti, dengan 112 laporan berstatus selesai dan 5 laporan masih dalam proses penyelesaian. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan responsivitas dan keaktifan instansi dalam memenuhi standar yang ditetapkan oleh kebijakan nasional.

Salah satu langkah yang diambil untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mengadakan koordinasi, tidak hanya di tingkat pusat, tetapi juga secara internal di tingkat provinsi. Dimana pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan kegiatan koordinasi yang melibatkan beberapa pihak terkait. Dari hasil evaluasi yang dilakukan dalam kegiatan tersebut bertujuan memastikan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah sejalan dengan visi dan misi pembangunan daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Evaluasi ini juga menegaskan pentingnya setiap instansi pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta secara terbuka menerima kritik dan saran dari masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Namun, berdasarkan hasil evaluasi di tahun 2023, hanya sekitar 83% lembaga pemerintahan di Sulawesi Tenggara yang telah menerapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Lebih lanjut, dari seluruh

instansi tersebut, hanya 13 instansi yang menyelesaikan laporan pengaduan, dan hanya 2 instansi yang menindaklanjutinya, yakni Kabupaten Buton dan Kabupaten Wakatobi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, secara keseluruhan Provinsi Sulawesi Tenggara masih berada dalam kategori menengah dalam hal pelayanan publik, sehingga dibutuhkan langkah lebih lanjut untuk mencapai standar yang lebih tinggi di masa mendatang. (Kendari Pos n.d.)

Implementasi merujuk pada serangkaian aktivitas, aksi, atau mekanisme yang dijalankan dalam suatu sistem. Bukan sekedar pelaksanaan kegiatan biasa, implementasi merupakan proses yang terencana dengan tujuan tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan (Mamoto, Sumampouw, dan Undap 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan *E-Government* berbasis *website* SP4N-LAPOR di lingkungan Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam menganalisis proses implementasi ini, peneliti menggunakan teori Edward III (1980) yang mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan, yaitu; komunikasi (*communication*), struktur birokrasi (*bureaucratic structure*), sumber daya (*resources*), dan disposisi (*disposition*). Keempat variabel ini berperan penting, baik secara individual maupun secara simultan, dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan.

2. METHOD

Berlandaskan jenisnya penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan penjabaran secara deskriptif dan menggunakan dasar argumen yang dikembangkan dari studi literatur yang telah dipelajari sebelumnya oleh peneliti, sehingga peneliti mampu untuk memahami setiap fenomena dalam kehidupan dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persolan yang dapat dipahami manusia. (Rohman dan Bani 2023).

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya eksperimen di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dapat dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana implementasi dan penggunaan sistem SP4N-LAPOR telah membantu meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik, serta seberapa baik sistem tersebut diintegrasikan ke dalam struktur birokrasi di wilayah tersebut. Penelitian ini menggunakan kerangka teori implementasi Edward III, yang meliputi empat indikator utama untuk menilai keberhasilan implementasi, yaitu:

- 1) **Komunikasi (*Communication*):** Melihat bagaimana informasi mengenai SP4N-LAPOR disampaikan oleh Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara untuk bisa dipahami oleh beberapa sektor yang terlibat, seperti Instansi dan Masyarakat.
- 2) **Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*):** Menganalisis sejauh mana struktur birokrasi mendukung atau menghambat implementasi SP4N-LAPOR, termasuk dalam hal peran dan tanggung jawab antar instansi terkait.

- 3) **Sumber Daya (Resources):** Mengevaluasi ketersediaan sumber daya, baik finansial, teknis, maupun sumber daya manusia, infrastruktur yang digunakan dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR.
- 4) **Disposisi (Disposition):** Menilai komitmen dan sikap para pemangku kepentingan terhadap pelaksanaan *E-Government* melalui SP4N-LAPOR, termasuk kesediaan untuk beradaptasi dan mendukung keberhasilan program tersebut.

Dengan fokus penelitian ini peneliti bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang seberapa efektif Diskominfo Sultra telah mengintegrasikan *E-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui platform SP4N-LAPOR.

3. RESULT AND DISCUSSION

Penelitian Aplikasi **SP4N-LAPOR** (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dikembangkan oleh beberapa instansi pemerintah Indonesia sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Aplikasi ini diciptakan melalui kolaborasi antara **Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB)**, **Kementerian Dalam Negeri**, **Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo)**, **Kantor Staf Presiden (KSP)**, dan **Ombudsman RI**. Proyek ini juga didukung oleh **UNDP (United Nations Development Programme)** dan **KOICA (Korea International Cooperation Agency)**, yang berkontribusi dalam aspek teknis dan peningkatan kapasitas aplikasi. Namun seperti yang kita ketahui bahwa tahapan implementasi sebuah kebijakan merupakan tahapan yang krusial, karena tahapan ini menentukan keberhasilan sebuah kebijakan. Implementasi kebijakan layanan aduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR selaku kebijakan nasional peneliti akan membahas hasil mengenai implementasi kebijakan layanan aduan Masyarakat berbasis online melalui website SP4N-LAPOR di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara dengan menggunakan literatur model implementasi menurut Edward III adapun pembahasan terkait hasil tersebut sebagai berikut :

Komunikasi (Communication), Agar implementasi berjalan efektif, individu yang bertanggung jawab harus memahami dengan jelas ukuran dan tujuan kebijakan yang ingin dicapai. Tujuan ini harus dikomunikasikan secara akurat dan konsisten oleh pelaksana, sehingga semua pihak memiliki pemahaman yang sama. Tantangan seperti perbedaan sumber informasi sering menimbulkan interpretasi yang berbeda, sehingga penting memastikan setiap informasi disampaikan dengan jelas untuk menghindari kesalahpahaman. Jika implementator tidak memahami kebijakan secara menyeluruh, maka pelaksanaan tidak akan optimal. Dalam pembahasan faktor komunikasi pada implementasi SP4N-LAPOR di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara, peneliti menjabarkan tiga indikator utama sebagai berikut:

- (a) **Transmisi Informasi**, Proses penyampaian informasi mengenai SP4N-LAPOR dan rekomendasi pemanfaatan layanan online di Provinsi Sulawesi Tenggara telah dilaksanakan oleh Diskominfo, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan nasional ini kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar kebijakan SP4N-LAPOR tersampaikan dengan tepat kepada seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) hingga masyarakat umum, sehingga mereka memahami peran dan manfaat layanan aduan online

Nasional. Sebagai langkah konkret, Diskominfo mengadakan pertemuan mingguan dan bulanan yang melibatkan seluruh pegawai yang berperan dalam implementasi SP4N-LAPOR. Dalam pertemuan ini, setiap poin terkait kebijakan disampaikan dengan jelas, sehingga para petugas dapat memahami substansi kebijakan SP4N-LAPOR. Setelah mengikuti pertemuan ini, petugas diharapkan mampu menyampaikan kembali informasi yang akurat kepada para pemangku kepentingan dan masyarakat terkait.

Menurut George C. Edward III, kebijakan publik harus disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penyampaian yang baik dan tepat sasaran merupakan kunci agar kebijakan dapat dipahami dan diimplementasikan secara efektif. Namun, penelitian menunjukkan bahwa informasi tentang penggunaan SP4N-LAPOR belum sepenuhnya tersampaikan dengan efektif kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Sulawesi Tenggara masih terbatas, sehingga sebagian besar masyarakat belum memahami tujuan, prosedur, dan manfaat dari SP4N-LAPOR secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam strategi komunikasi agar masyarakat dapat lebih mengerti dan berpartisipasi dalam layanan pengaduan SP4N-LAPOR.

Peneliti menyimpulkan bahwa indikator transmisi dalam implementasi kebijakan SP4N-LAPOR terkait rekomendasi pemanfaatan layanan pengaduan nasional di Provinsi Sulawesi Tenggara telah berjalan dengan optimal. Hal ini terlihat dari penyampaian informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara, yang sudah tepat sasaran pada lingkup internal organisasi. Indikator keberhasilan ini menunjukkan stakeholder terkait dalam proses implementasi SP4N-LAPOR sudah diketahui oleh beberapa lapisan masyarakat, menunjukkan bahwa informasi telah mencapai target yang diinginkan.

- (b) Kejelasan,** Implementasi kebijakan SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan nasional di Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, khususnya dalam hal kejelasan dan ketepatan sasaran. Kebijakan ini berhasil menjangkau kelompok sasaran yang tepat, di mana masyarakat dan pemangku kepentingan telah mengetahui dan memahami adanya layanan pengaduan SP4N-LAPOR. Peningkatan kesadaran masyarakat ini tidak terlepas dari peran aktif para implementator yang secara konsisten menyampaikan informasi melalui berbagai pertemuan, baik melalui rapat internal maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat.

Diskominfo Sulawesi Tenggara, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam implementasi SP4N-LAPOR, secara rutin mengadakan rapat koordinasi untuk membahas kemajuan dan tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi. Dalam setiap rapat ini, para pelaksana kebijakan diberi ruang untuk menyampaikan pertanyaan atau kebingungan terkait aspek teknis maupun prosedural dari SP4N-LAPOR, sehingga kesalahpahaman dapat diminimalisir dan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai rencana. Para pelaksana juga diberikan kesempatan untuk mengajukan solusi atau rekomendasi guna meningkatkan efektivitas layanan pengaduan ini. Selain itu, Diskominfo juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui *website* pemerintahan dan *social media* untuk memperkenalkan tujuan dan manfaat SP4N-LAPOR sebagai saluran pengaduan yang mudah diakses dan akuntabel. Upaya ini terbukti efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, implementasi SP4N-LAPOR di

Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan perkembangan yang positif, karena informasi mengenai kebijakan ini berhasil tersampaikan secara akurat, dan masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik terkait layanan pengaduan publik yang disediakan.

Implementasi kebijakan yang efektif, sebagaimana diargumentasikan oleh George C. Edward III, sangat bergantung pada kualitas komunikasi antara pengambil kebijakan, pelaksana kebijakan, dan sasaran kebijakan itu sendiri. Dalam hal ini, Edward III menyatakan bahwa meskipun kebijakan telah dirumuskan, kesuksesannya akan sangat bergantung pada kemampuan petugas yang terlibat dalam pelaksanaannya untuk memahami dan menjalankan kebijakan tersebut dengan benar. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas dan pemahaman yang konsisten antara semua pihak terkait sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan. Pada konteks implementasi SP4N-LAPOR di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara, terdapat permasalahan terkait kurangnya pemahaman yang seragam di antara petugas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan. Tidak semua petugas memiliki tingkat pemahaman yang konsisten mengenai prosedur operasional dalam menangani pengaduan yang masuk. Hal ini berisiko menimbulkan interpretasi yang berbeda terhadap prosedur yang sama, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas dan kecepatan penanganan pengaduan. Misalnya pengaduan yang serupa bisa ditangani dengan cara yang berbeda-beda tergantung pada pemahaman petugas, yang dapat memperlambat proses penyelesaian masalah atau bahkan menyebabkan ketidaksesuaian dalam tindak lanjut pengaduan. Adanya celah dalam komunikasi kebijakan yang harus segera diperbaiki. Untuk itu, pedoman teknis yang jelas dan terstandarisasi perlu disusun dan disosialisasikan kepada seluruh petugas yang terlibat. Penyegaran informasi secara berkala juga penting dilakukan untuk memastikan bahwa setiap petugas selalu memiliki pemahaman yang terbaru mengenai kebijakan dan prosedur yang berlaku. Dengan langkah ini, komunikasi antar petugas akan menjadi lebih terkoordinasi, dan proses penanganan pengaduan dapat dilakukan secara lebih efektif.

Namun, masalah tidak hanya terbatas pada komunikasi internal antar petugas. Komunikasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang menjadi sasaran kebijakan, juga masih belum optimal. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami keberadaan dan fungsi SP4N-LAPOR sebagai saluran pengaduan berbasis teknologi. Kurangnya pemahaman ini dapat mengurangi tingkat partisipasi masyarakat dalam mengadukan masalah yang mereka hadapi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan tersebut. Untuk mengatasi hal ini, penting untuk melakukan upaya komunikasi yang lebih intensif dan terstruktur kepada masyarakat, seperti melalui sosialisasi, pelatihan, atau kampanye informasi yang menjelaskan bagaimana SP4N-LAPOR berfungsi, manfaatnya bagi masyarakat, serta bagaimana cara mengakses dan menggunakan layanan tersebut dengan benar. Selain itu, peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat juga dapat membantu mereka lebih memahami penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Secara keseluruhan, komunikasi yang jelas dan efektif, baik di tingkat internal maupun eksternal, sangat penting untuk memastikan kebijakan SP4N-LAPOR berjalan sesuai dengan harapan. Mengatasi hambatan komunikasi ini dapat meningkatkan keefektifan implementasi kebijakan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan pengaduan publik.

(c) Konsistensi, Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi dan analisis terkait konsistensi komunikasi dalam implementasi kebijakan SP4N-LAPOR sebagai layanan

aduan nasional di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan ini belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya masyarakat yang belum memahami dengan jelas keberadaan dan fungsi dari layanan aduan nasional SP4N-LAPOR. Ketidaktahuan ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan aduan ini secara optimal, padahal layanan ini sangat penting untuk menampung dan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh publik. Selain itu, proses penyampaian informasi terkait SP4N-LAPOR, baik kepada masyarakat maupun di internal petugas pengelola, masih belum dilakukan dengan konsisten dan jelas. Kejelasan dalam penyampaian kebijakan ini sangat penting agar tujuan kebijakan tercapai, sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh George C. Edward III, bahwa implementasi kebijakan yang efektif membutuhkan perintah yang konsisten dan jelas agar dapat diterapkan dengan baik dan dipahami oleh semua pihak terkait. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas implementasi SP4N-LAPOR, diperlukan komunikasi yang lebih terstruktur dan penyampaian informasi yang lebih jelas serta konsisten kepada masyarakat dan seluruh petugas terkait.

Sumber Daya (Resources)

Pada pembahasan mengenai hasil dalam faktor sumber daya yang terdapat dalam implementasi layanan aduan nasional SP4N-LAPOR di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara, peneliti akan menjabarkan kedalam 2 (dua) indikator yang terdapat dalam faktor sumber daya yaitu :

- (a) **Sumber Daya Manusia**, Berdasarkan data, Diskominfo Sulawesi Tenggara memiliki keterbatasan dalam hal tenaga kerja yang kompeten dan terlatih untuk mengelola sistem SP4N-LAPOR. Sebagian besar pegawai yang bertugas tidak memiliki pelatihan khusus dalam menangani aplikasi berbasis teknologi atau pengelolaan pengaduan publik. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam kapasitas pelayanan yang cepat dan responsif. Pelatihan khusus terkait penanganan keluhan berbasis digital dan pemahaman teknis tentang sistem SP4N-LAPOR perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan efektivitas layanan.
- (b) **Anggaran**, Alokasi anggaran untuk mendukung operasional SP4N-LAPOR dinilai masih belum mencukupi. Minimnya anggaran berdampak pada keterbatasan fasilitas pendukung, termasuk perangkat teknologi, infrastruktur jaringan, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memelihara sistem serta merespons laporan secara efektif. Penambahan anggaran khusus untuk memperkuat infrastruktur dan fasilitas pendukung SP4N-LAPOR sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan implementasi.
- (c) **Fasilitas dan Infrastruktur Teknologi**, Infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang stabil serta perangkat keras (komputer dan server) menjadi kebutuhan mendesak dalam menunjang SP4N-LAPOR. Di beberapa wilayah Sulawesi Tenggara, konektivitas internet yang tidak memadai menjadi penghambat utama dalam implementasi SP4N-

LAPOR. Peningkatan infrastruktur ini diperlukan agar layanan dapat diakses secara efektif oleh masyarakat di seluruh daerah.

Disposisi (*Disposition*)

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi.

Komitmen Pelaksana, Berdasarkan wawancara, sebagian besar petugas menunjukkan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, meskipun menghadapi berbagai keterbatasan. Namun, adanya perbedaan sikap di antara pegawai yang lebih senior dan junior mempengaruhi tingkat motivasi dan kedisiplinan dalam merespons laporan yang masuk. Komitmen dan konsistensi dalam merespons laporan perlu terus ditingkatkan melalui pembinaan berkala agar seluruh pegawai memiliki sikap yang seragam dan konsisten dalam menangani keluhan masyarakat.

Beberapa petugas merasa beban kerja meningkat karena kurangnya dukungan teknis dan fasilitas, yang pada akhirnya mempengaruhi motivasi mereka dalam memberikan layanan. Diskominfo Sulawesi Tenggara perlu mempertimbangkan insentif dan dukungan yang dapat meningkatkan motivasi pegawai, misalnya, melalui reward bagi pegawai dengan kinerja responsif atau pemberian pelatihan untuk pengembangan keterampilan mereka.

Struktur Birokrasi (*Bureaucratic structure*)

Pelaksanaan suatu kebijakan akan dapat berjalan dengan baik apabila adanya standar operasi prosedur sebagai pedoman pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat agar berjalan dengan sistematis.

- **Standar Operasional Prosedur (SOP),** Struktur birokrasi yang diterapkan di Diskominfo Sulawesi Tenggara masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi prosedur. SOP yang berlaku di dalam pengelolaan SP4N-LAPOR belum sepenuhnya terintegrasi secara menyeluruh di semua tingkatan organisasi. Akibatnya, koordinasi antar-bagian sering kali menjadi lambat dan berpotensi memperlambat penanganan pengaduan. Penyempurnaan SOP yang memperjelas peran masing-masing bagian akan sangat membantu dalam mempercepat proses penanganan pengaduan.
- **Fragmentasi Koordinasi Antarinstansi,** Implementasi SP4N-LAPOR melibatkan banyak instansi yang terkadang memiliki kepentingan yang berbeda, sehingga koordinasi antara instansi menjadi tidak optimal. Misalnya, laporan yang memerlukan penanganan lintas instansi sering kali mengalami keterlambatan dalam penanganan karena fragmentasi koordinasi. Penguatan koordinasi lintas instansi dengan penunjukan satuan tugas atau tim khusus dapat membantu memastikan pengaduan dapat ditangani dengan lebih cepat dan efektif.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Implementasi SP4N-LAPOR

Implementasi SP4N-LAPOR sebagai layanan aduan Online Nasional di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, serta masukan terkait kualitas layanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas Pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi dalam mengelola pengaduan masyarakat secara efisien dan terintegrasi. Adapun faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Implementasi layanan SP4N-LAPOR di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara yakni :

(a) Komunikasi (*Communication*)

Adapun faktor pendukung pada indikator Komunikasi di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara yakni adanya petunjuk yang jelas mengenai proses dan prosedur dalam penggunaan SP4N-LAPOR, membantu personel memahami tanggung jawab mereka. Serta memiliki konsistensi komunikasi antara pusat dan daerah, serta antar lembaga di dalam provinsi, membantu memastikan keselarasan implementasi. Serta faktor Penghambat pada Indikator Komunikasi yakni Kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat sehingga tidak semua warga paham cara mengakses dan menggunakan SP4N-LAPOR. Serta inkonsistensi informasi mengenai kebijakan dan prosedur yang menyebabkan perbedaan pemahaman di tingkat operasional.

(b) Sumber Daya (*Resources*)

Pendukung Tersedianya anggaran untuk mendukung infrastruktur dasar SP4N-LAPOR. Tersedianya sumber daya manusia yang cukup dalam jumlah, serta adanya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka. Penghambat Keterbatasan anggaran yang menghambat perbaikan sistem secara berkala dan mengurangi jumlah pelatihan yang diberikan. Keterbatasan sumber daya manusia yang berpengalaman dalam pengelolaan sistem berbasis teknologi, terutama di daerah terpencil.

(c) Disposisi (*Disposition*)

Pendukung, Komitmen pimpinan daerah dalam mendukung penggunaan SP4N-LAPOR dan mendorong penggunaan teknologi dalam pengaduan publik. Sikap positif sebagian besar pegawai yang menerima SP4N-LAPOR sebagai alat untuk meningkatkan transparansi pelayanan. Penghambat, Rendahnya minat beberapa pihak terkait untuk memaksimalkan platform ini karena beban kerja tambahan atau kurangnya apresiasi terhadap peran mereka. Sikap pelaksana yang belum sepenuhnya memahami pentingnya inovasi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

(d) Struktur Birokrasi (*Bureaucracy structure*)

Pendukung, Adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) yang jelas untuk menstandarkan pelaksanaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR. Fragmentasi birokrasi yang dapat membantu dalam distribusi tugas yang jelas antar bidang di Diskominfo Sultra. Penghambat, Fragmentasi berlebihan yang mengakibatkan kurangnya koordinasi antarinstansi dalam penanganan pengaduan. Birokrasi yang kaku, menyebabkan lambatnya adaptasi terhadap perubahan dan inovasi baru dalam sistem pengaduan publik berbasis teknologi.

4. CONCLUSION

Implementasi SP4N-LAPOR sebagai platform pengaduan layanan publik di Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara telah menunjukkan beberapa kemajuan dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam penyampaian aspirasi. Berdasarkan analisis menggunakan teori Edward III, terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan implementasi, seperti komunikasi yang baik dalam penyampaian informasi kepada publik dan dukungan kebijakan dari pemerintah daerah. Namun, terdapat pula beberapa kendala yang harus diatasi, antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan teknologi informasi, serta fragmentasi birokrasi yang menghambat koordinasi antar instansi dalam menangani pengaduan secara cepat dan efektif. Secara keseluruhan, meskipun implementasi SP4N-LAPOR telah berjalan sesuai dengan harapan, perbaikan pada aspek teknis dan kelembagaan tetap diperlukan untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan yakni :

1. **Peningkatan Sumber Daya Manusia**, perlu mengadakan pelatihan khusus bagi pegawai dalam mengelola SP4N-LAPOR, sehingga kemampuan teknis dan pemahaman akan aplikasi ini dapat meningkat dan pelayanan pengaduan dapat dilakukan lebih efektif. Serta **optimalisasi Infrastruktur Teknologi**, Perlu ditingkatkan serta alokasi anggaran untuk infrastruktur teknologi ditingkatkan agar sistem SP4N-LAPOR dapat berjalan dengann baik.
2. **Perbaikan Sistem Koordinasi**, dalam rangka mempercepat penanganan pengaduan, perlu adanya SOP yang lebih jelas serta perbaikan koordinasi antar instansi agar respon terhadap pengaduan masyarakat dapat lebih cepat dan akurat. Dan memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik berjalan dengan baik.

Sosialisasi kepada Masyarakat, Diskominfo perlu mengintensifkan sosialisasi mengenai SP4N-LAPOR kepada masyarakat, termasuk pemanfaatan media sosial dan kerja sama dengan lembaga terkait, agar semakin banyak masyarakat yang memahami dan menggunakan layanan ini untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi.

5. ACKNOWLEDGE

Terima kasih kepada Lembaga Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dan pimpinan jurnal KIRANA yang telah menjadikan saya sebagai kreator dari jurnal ini. Dan jurnal ini saya dedikasikan untuk Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya sebagai salah satu syarat wajib dalam menyelesaikan penelitian akhir penulis.

6. REFERENCES

- Abdullah Azwar A. 2024. "KEPMENPANRB No. 13 Tahun 2024." *Analytical Biochemistry* 11(1):1-5.
- bidin A. 2017. "STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM PEMANFAATAN DAN PENGEMBANGAN PELAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK(SPBE) MELALUI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KENDARI." *Вестник Росздравнадзора* 4(1):9-15.
- Kendari Pos. n.d. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Pemerintahan Melalui SP4N-LAPOR." Diambil (https://kendaripos.fajar.co.id/2024/09/10/evaluasi-kinerja-pelayanan-pemerintahan-melalui-sp4n-lapor/#google_vignette).
- Mamoto, Novan, Ismail Sumampouw, dan Gustaf Undap. 2018. "Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan." *jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1(1):1-11.
- Negara, Aparatur, dan D. A. N. Reformasi. 2023. "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN Serly Wulandari IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE SP4N-LAPOR! COMPLAINT APPLICATION AT THE MINISTRY OF STATE APPARATUS EMPOWERMENT AND BUREAUCRATIC REFORM Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik guna." 13(2):152-66.
- Rohman, Moh Mujibur, dan Gregorio Antonny Bani. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori Dan Praktik Get Press Indonesia*.