



TINJAUAN TERHADAP SP₄N-LAPOR SEBAGAI SARANA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN RI LAMPUNG)

Sinta Cempaka¹, Intan Fitri Meutia², Dian Kagungan³, Dedy Hermawan⁴

Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Lampung Of University, Indonesia

Correspondence E-mail: Sintacempaka25@gmail.com

ABSTRACT

Public dissatisfaction with public services has led to numerous complaints on social media. However, complaining or reporting on social media can have negative impacts, such as influencing public opinion, allowing anyone to intervene, and exposing personal identities. Based on this background, a system was created to handle national public service complaints called the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration Services (SP₄N-LAPOR). The author sought information from the Lampung Ombudsman Office, which is tasked with overseeing SP₄N-LAPOR. To determine whether this system meets public needs, the author used the Citizen-Centric concept, which includes five indicators: needs recognition, business collaboration, data sharing and exchanging, service delivery, and feedback and improvement. Of the five indicators, business collaboration, data sharing and exchanging, and service delivery are optimal. However, two indicators require further optimization to ensure SP₄N-LAPOR remains a reliable public complaints platform: needs recognition and feedback and improvement.

Article Information

Riwayat Artikel:

Diterima 10 May 2026
Direvisi 11 May 2026
Diterbitkan 14 May 2026
Tersedia Online 14 May 2026
Publikasi 14 May 2026

Keyword:

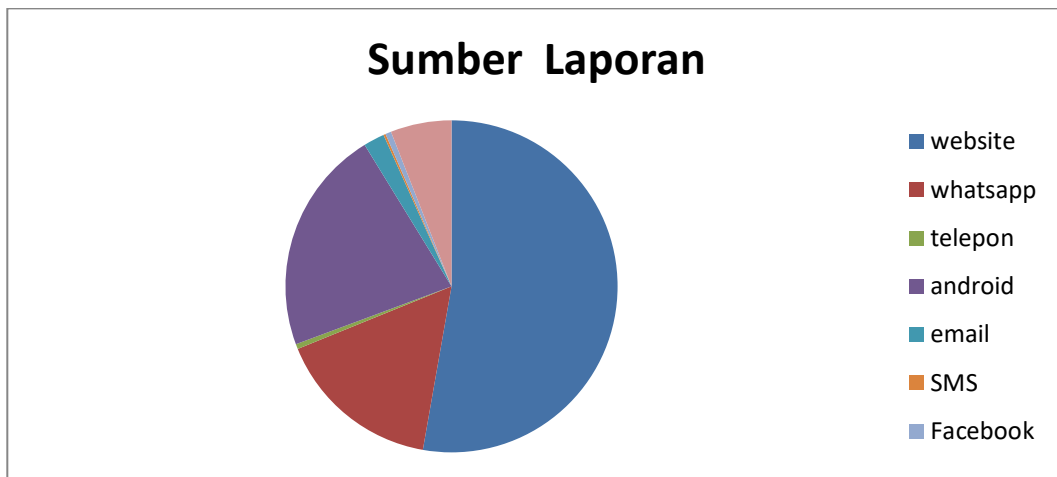
Citizen-Centric, Complaints, Ombudsman, SP₄N-LAPOR.

1. INTRODUCTION

Mendapatkan pelayanan publik merupakan hak seluruh warga negara, dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009, Pasal 1 mengatur tentang prinsip-prinsip dalam pelayanan publik, hak dan kewajiban warga negara serta mengatur tentang bagaimana pemerintah bertanggung jawab atas tersedianya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan warga negara, akuntabel, transparan serta partisipatif. Berbanding terbalik dengan realitas yang terjadi dilapangan, tidak sedikit kita jumpai pelayanan publik yang kualitasnya masih perlu ditingkatkan lagi seperti lamanya waktu tunggu, pelayanan kurang ramah, masih terdapat diskriminasi, kurang kompeten dan lainnya (Erlianti, 2019).

Ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik harus disalurkan agar pelayanan publik menjadi semakin baik, berkualitas, serta dapat memuaskan masyarakat kedepannya. Kebanyakan dari masyarakat memilih diam atau lebih memilih meluapkan kekesalan yang dialami ke media sosial, meskipun sudah tersedia badan untuk menampung keluhan serta komplain dari masyarakat (Mursalin, 2018). Viralnya aduan di media sosial mendorong instansi lebih transparan, cepat merespon dan meningkatkan keterbukaan atas informasi dan komunikasi. Pada dasarnya mengadu melalui media sosial, menunjukkan bahwa masyarakat masih sulit menjangkau pengaduan formal yang masih sulit dijangkau. Namun di sisi lain, mengadu di media sosial rentan terhadap penyerangan dari pihak yang dikeluhkan, karena dinilai mengancam dan mencemarkan nama baik dimuka umum, oleh karena itu sebaiknya masyarakat tetap mengadu pada laman yang sudah disediakan untuk mengadu. Ombudsman Republik Indonesia hadir ditengah masyarakat sebagai badan pengawas pelayanan publik. Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik penyelenggara negara dan pemerintahan. Dalam hal mengadukan persoalan pelayanan publik, masyarakat tidak bisa langsung melapor ke lembaga Ombudsman karena Ombudsman menangani laporan jika pelapor sudah melakukan pengaduan ke lembaga penyelenggara pelayanan publik terkait permasalahan yang dikeluhkan.

Tidak meratanya pelayanan yang diberikan, terdapat diskriminasi serta terdapat maladministrasi, yang menyebabkan masyarakat tidak puas dan ingin mengadukan pelayanan tersebut agar dapat ditindak lanjuti. Untuk mempermudah masyarakat mengadukan pelayanan publik yang kurang memuaskan, para instansi yang berwenang melakukan inovasi dengan melakukan pendekatan citizen centric, yakni pendekatan yang memprioritaskan kebutuhan, keinginan, dan aspirasi warga negara dalam pelaksanaan pelayanan publik (Djarmiko, 2023). Dengan ini, masyarakat bisa melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun, serta identitas pelaporpun bisa dirahasiakan jika pelapor merasa takut jika laporan yang dilakukan dirasa akan mengancam ketenangan maupun keselamatannya. Istilah ini sering digunakan dalam konteks pemerintahan digital, pelayanan publik, dan pengembangan kebijakan. Berdasarkan data dari situs resmi sistem LAPOR di temukan fakta bahwa, pengaduan pelayanan publik secara online sampai September tahun 2025 terbesar adalah melalui website.



Gambar 1 Diagram Sumber Laporan

Sumber : Lapor.go.id

Pada Gambar 1 merupakan data banyaknya laporan, Adapun keterangan dari data diatas adalah:

1. Laporan yang berasal dari *website* berjumlah 29.118 laporan.
2. Laporan yang berasal dari whatsapp berjumlah 9.900 laporan.
3. Laporan yang berasal dari telepon berjumlah 252 laporan.
4. Laporan yang berasal dari android/aplikasi berjumlah 12.342 laporan.
5. Laporan yang berasal dari email berjumlah 1.106 laporan.
6. Laporan yang berasal dari SMS berjumlah 114 laporan.

Dalam laporan tahunan 2024 sistem LAPOR, ditemukan fakta bahwa terdapat laporan sejumlah 211.058. Adapun tindak lanjut dari laporan tersebut adalah 45,48% sudah selesai ditangani, 42,97% diarsipkan, 4,98% dalam tahap pemrosesan, 2,55% belum terverifikasi, 2,24% belum ditindaklanjuti, 1,78% ditunda.

Pada sistem LAPOR sendiri terdapat area pengaduan yang meliputi bidang pendidikan dan pengajaran, kesehatan, ketenagakerjaan dan usaha, energi, tempat tinggal, infrastruktur, lingkungan hidup, perhubungan, pembangunan desa, perbankan, komunikasi dan informasi, jaminan sosial, penanggulangan bencana, pariwisata, pertanian serta hukum dan keamanan. Selain itu, terdapat pula data laporan dari beberapa wilayah di Indonesia, dan didapati pelapor dari daerah Lampung lebih sedikit dibanding dari daerah lainnya, berikut data dari sistem LAPOR sampai September 2025, yakni:

Tabel 1 Jumlah Laporan di Beberapa Wilayah Indonesia

NO	Provinsi	Jumlah
1.	Jawa Timur	5.192
2.	Jawa Tengah	3.496
3.	Jawa Barat	9.968
4.	DKI Jakarta	4.310
5.	Banten	2.132
6.	Sumatera Selatan	1.127
7.	Lampung	625
8.	Bengkulu	1.226
9.	Sulawesi Selatan	840

10	Kalimantan Selatan	1.636
----	--------------------	-------

Sumber : *Lapor.go.id*

Pada Tabel 1, merupakan jumlah laporan dari setiap daerah, berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui optimalisasi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik pada SP4N-LAPOR Untuk mengetahui apakah SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara jika dilihat dari indikator *citizen centric*. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memperkaya kajian mengenai pengaduan pelayanan publik. Secara praktis diharapkan dapat menjadi pertimbangan evaluasi bagi pengimplementasian SP4N-LAPOR sebagai akses pengaduan pelayanan publik bagi Pemerintah.

2. METHOD

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yakni menggali informasi mengenai SP4N-LAPOR jika dilihat dari indikator Citizen Centric. Melakukan wawancara terhadap staf keasistenan Ombudsman dan juga pelapor yang sudah melaporkan permasalahan publiknya ke SP4N-LAPOR.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

Peneliti akan menjabarkan dengan menggunakan pendekatan *citizen centric* sebagai indikator yang akan melihat apakah SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan warga negara, yang terdiri dari 5 indikator yaitu *needs recognition, business collaboration, data sharing and exchanging, service delivery* serta *feedback and improvement* (Gao, dkk 2023).

a. Needs Recognition

Pada indikator ini latar belakang masyarakat yang menggunakan layanan digital pemerintah perlu diketahui, karena dalam membuat sebuah layanan publik yang berbasis digital haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Pemerintah harus mengenali apa saja yang harus disediakan, apa saja yang diperlukan dan ditambahkan. Pada kanal SP4N-LAPOR indikator *needs recognition* perlu ditingkatkan lagi, jika kanal ini ingin menjadi andalan bagi warga negara sebagai kanal pengaduan. Tampilan dan fitur menurut narasumber sangat mudah untuk diakses, terdapat banyak pilihan tempat melapor pula didalamnya, sehingga membuat banyak pintu akses yang terbuka untuk melapor, namun yang masih menjadi kekurangan dalam sistem ini tidak adanya fitur pengaduan darurat, sehingga warga yang melapor hanya bisa melaporkan perihal yang bersifat umum dan tidak tergesa-gesa dalam menunggu penanganan laporan.

Pada kanal SP4N-LAPOR waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan permintaan informasi, kritik atau pengaduan yang bersifat normatif yakni 5 hari kerja. Waktu yang dibutuhkan untuk pengaduan masyarakat yang tidak berkadar atau bersifat pengawasan, dibutuhkan 14 hari waktu kerja dalam penyelesaiannya. Pengaduan yang bersifat kompleks atau membutuhkan pengawasan dan pemeriksaan lapangan membutuhkan waktu yang lebih lama yakni 60 hari kerja. Dalam waktu kurun lebih dari 60 hari, jika instansi terkait belum menindaklanjuti laporan, maka masyarakat bisa meneruskan laporan tersebut ke lembaga Ombudsman.

b. Business Collaboration

Pada indikator ini, menyangkut terciptanya koneksi yang kuat antar organisasi dalam menyelesaikan laporan. Pada SP4N-LAPOR indikator *business collaboration* sudah berjalan

dengan baik SP4N-LAPOR karena dikelola dan diawasi oleh 3 lembaga utama yang berbentuk kemitraan dan memiliki tanggung jawab masing-masing yaitu KemenpanRB, KSP dan Ombudsman:

1. KemenpanRb bertugas sebagai Koordinator SP4N-LAPOR bertanggung jawab untuk:
 - a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai SP4N-LAPOR.
 - b. Membina dalam hal teknis SP4N-LAPOR, seperti prosedur dan mekanisme, melakukan penguatan pengembangan kapasitas pengaduan, melakukan integrasi antar instansi.
 - c. Melakukan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR yang merupakan alih tugas dari KSP.
 - d. Melakukan pengawasan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR
2. Kantor Staf Kepresidenan bertugas sebagai pemberi dukungan teknis dan penyedia akses SP4N-LAPOR:
 - a. Melakukan pengembangan sistem dan mengklasifikasikan jenis laporan.
 - b. Mengembangkan dan memelihara perangkat dan sistem aplikasi SP4N-LAPOR.
 - c. Memberikan fasilitas dan dukungan guna integrasi dengan sistem pengaduan lainnya yang sudah terbangun kedalam kanal SP4N-LAPOR.
 - d. Menyelenggarakan pelatihan dan juga menyiapkan modul yang berisi panduan mengenai SP4N-LAPOR
 - e. Mengelola data LAPOR, guna menjalankan fungsi pengendalian pembangunan.
3. Ombudmsan RI sebagai pengawas dalam pelaksanaan SPAN-LAPOR:
 - a. Melakukan pengawasan dalam pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan laporan dalam SP4N-LAPOR, khususnya jika terjadi hal seperti penundaan dalam penyelesaian penanganan laporan.
 - b. Melakukan tindak lanjut jika diperlukan, dalam hal ini untuk mendorong adanya perubahan sistematis berdasarkan data pengaduan masyarakat, untuk perbaikan penyelenggaraan Negara.
 - c. Menindaklanjuti laporan yang diteruskan ke Ombudsman dari SP4N-LAPOR, dengan mekanisme yang berlaku pada Lembaga Ombudsman.

c. Data Sharing and Exchanging

Pada indikator ini sudah berjalan secara optimal, karena lembaga yang terhubung terintegrasi menjadi satu agar mudah dalam meminta, menukar dan merubah instansi mana yang akan menangi laporan tersebut, dengan adanya integrasi ini maka SP4N-LAPOR dapat merealisasikan kebijakan yang diberi nama “no wrong door policy”, yaitu jaminan agar masyarakat mendapatkan haknya dalam proses penyelesaian pengaduan, laporan yang masuk darimanapun dan apapun jenis akan tetap disalurkan ke penyelenggara pelayanan publik yang memiliki wewenang untuk menanganinya. Selain mengintegrasikan seluruh instansi/ lembaga publik.

Semua saluran yang terdapat di SP4N-LAPOR terhubung terpadu untuk menyelesaikan laporan, setiap laporan yang masuk, akan diverifikasi oleh admin dan diteruskan kepada instansi yang berwenang, jika instansi yang menerima merasa bahwa wewenang tersebut berada di badan/ unit yang ada dibawahnya, maka laporan tersebut harus segera diteruskan ke unit terbawah. Laporan yang sudah masuk atau sedang ditindaklanjuti dapat dipantau dengan menggunakan *Tracking ID* (Lapor.go.id).

d. Service Delivery

Pada indikator *service delivery* pada SP4N-LAPOR sudah dapat dikatakan optimal, karena terdapat banyak alternatif dalam sistem ini untuk memberikan pelayanan tindak lanjut pengaduan. Didalam situs *website* SP4N-LAPOR pula sudah disediakan panduan jika ingin mengakses layanan yang ada disistem tersebut.

1. SMS : dengan menghubungi Nomor 1708 (Nomor ini didukung oleh Indosat, Three dan Telkomsel).
2. Blog : dengan alamat blog.lapor.go.id
3. Facebook : dengan nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
4. Twitter : dengan nama @LAPOR1708
5. Instagram : dengan nama @1708
6. YouTube : dengan nama LAPOR1708
7. Website : dengan alamat www.lapor.go.id
8. Kanal Konvensional : dapat melapor dengan surat atau e-mail yang sudah terintegrasi dengan instansi.

e. Feedback and Improvement

Indikator *feedback and improvement* pada SP4N-LAPOR berdasarkan data masih belum optimal, namun terdapat banyak *improvement* pada laman ini berupa update pada perangkat lunak maupun dengan penambahan fitur pada tahun 2019 terdapat perubahan pada *desaign* dan juga proses penyelesaian laporan pada SP4N-LAPOR, dan pada tahun ini masih menggunakan versi 3.0.

Pada halaman *dashboard* terdapat pemberitahuan peralihan versi terbaru, tidak bisa dipungkiri pada SPAN-LAPOR ini sudah melakukan banyak sekali perbaikan dan pengembangan, namun sangat disayangkan sistem ini belum menambahkan fitur untuk menampung kritik/masukan masyarakat terhadap SPAN-LAPOR, karena dari kritikan tersebutlah dapat diketahui keinginan dan kebutuhan masyarakat pada sistem ini, oleh karena itu indikator *feedback and improvement* pada SPAN-LAPOR ini dapat dikatakan belum optimal.

f. Bentuk Optimalisasi Ombudmsan Pada SP4N-LAPOR

Melakukan kunjungan kerja guna mendiskusikan lebih lanjut mengenai implementasi SP4N-LAPOR. Memastikan bahwa Pemerintah daerah meningkatkan dan menyediakan pelayanan publik sesuai dengan asas pemerintahan yang baik. Ombudsmna juga memastikan bahwa Pemerintah Lampung mengelola pengaduan yang ditujukan untuk pemerintah daerah yang datang dari masyarakat yang diadukan ke Ombudsman maupun SP4N-LAPOR. Mengadakan sosialisasi di tengah-tengah pertemuan dengan Pemerintah Daerah Lampung, agar masyarakat lebih mengenal lagi sistem tersebut serta masyarakat tidak lagi ragu untuk melapor jika menemukan ketidaknyamanan dalam mendapatkan pelayanan publik. Sosialisasi seperti ini diharapkan mampu menambah pengetahuan masyarakat bahwa terdapat sebuah sistem yang memang sengaja dibuat oleh Pemerintah untuk menangani laporan-laporan permasalahan publik, karena masih banyak sekali warga yang hanya diam dan bingung untuk melapor ketika menjumpai atau mengalami praktik maladministrasi, pungli, kecurangan, atau mendapatkan pelayanan publik yang kurang memuaskan. Warga yang memanfaatkan sistem ini dengan baik, pasti sangat merasakan besar dampak positif yang terima, seperti melaporkan jalan yang rusak, aliran listrik yang belum sampai kedaerah terpencil, membutuhkan jembatan serta fasilitas umum guna mempermudah aktifitas sehari-hari.

4. CONCLUSION

Peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data, informasi dari narasumber, dokumen pendukung, buku serta media elektronik mengenai “Tinjauan Terhadap SP4N-LAPOR Sebagai Sarana Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Perwakilan Ombudsman RI Lampung)”.

a. Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung melakukan optimalisasi perannya pada SP4N-LAPOR dengan cara melakukan sosialisasi, monitoring, kunjungan kerja, workshop, melakukan pengawasan, menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman sesuai dengan mekanisme yang berlaku di Ombudsman.

b. Dari ke 5 indikator Citizen Centric Menurut (Gao dkk, 2023), SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat namun terdapat indikator yang belum optimal, dari 5 indikator, terdapat 3 indikator yang sudah optimal yaitu business collaboration, data sharing and exchanging, service delivery dan terdapat 2 indikator dari Citizen Centric yang masih perlu dioptimalkan lagi yakni indikator feedback and improvement serta needs recognition, agar kanal SP4N-LAPOR sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta dapat diandalkan dalam menyelesaikan permasalahan publik.

REFERENCES

- Berntzen, L. (2013). Citizen-centric e-government services. In *The Sixth International Conference on Advances in Human oriented and Personalized Mechanisms, Technologies, and Services (Centric)* (pp. 132-136).
- Daulay, A. S. M. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 2(4).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Fajrillah, F., Syarif, S. H., Hiya, N., Zulfa, I., & Eliyin, E. (2025). Performance Evaluation of Information Technology Governance using the COBIT 5 Framework at PT. Global Bangunan Jaya. *Journal of Technology and Computer*, 2(2), 93-99
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Gao dkk, Wang. (2023). A Framework of Developing Integrated Citizen-centric Government Services. 349–357. <https://doi.org/10.56028/aehtsr.6.1.349.2023>