



Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N-LAPOR! Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Provinsi Banten

Siti Apriliyaningsih¹, Gatot Hartoko², Eli Apud Saepudin³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Serang, Indonesia^{1,2,3}

apriyaliya93@gmail.com, gatot.hartoko@binabangsa.ac.id,
eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id

*Email Korespondensi: apriyaliya93@gmail.com.

ABSTRACT

Sejarah Artikel:

Diterima 28-06-2026
Disetujui 07-07-2026
Diterbitkan 08-08-2026

This study aims to analyze the implementation of public complaint service policy through the National Public Service Complaint Management System–Online People's Aspirations and Complaints Service (SP4N-LAPOR!) at the Communication, Informatics, Statistics, and Encryption Office of Banten Province. The study is motivated by the importance of delivering transparent, responsive, and accountable public services through the utilization of information technology as a platform for citizens to submit aspirations and complaints. However, the implementation of SP4N-LAPOR! continues to face several challenges, including limited public participation, suboptimal coordination among regional government agencies, inadequate human resources, and uneven understanding of complaint management procedures among public officials. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using an interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analysis of policy implementation was based on George C. Edward III's implementation theory, covering communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that the implementation of SP4N-LAPOR! in Banten Province has been generally effective, supported by the availability of a digital complaint management system and inter-agency coordination. Nevertheless, further improvements are required through strengthening the capacity of public officials, expanding public awareness and outreach, enhancing institutional coordination, and optimizing the use of information technology to improve the quality, responsiveness, and accountability of public service delivery.

Keywords: Policy Implementation, SP4N-LAPOR!, Public Complaint Service, Public Service,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi

Banten. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Namun demikian, implementasi SP4N-LAPOR! masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya partisipasi masyarakat, koordinasi antarorganisasi perangkat daerah yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum meratanya pemahaman aparatur terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis implementasi kebijakan mengacu pada teori George C. Edward III yang mencakup dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten telah berjalan cukup baik, ditandai dengan tersedianya sistem digital pengelolaan pengaduan serta adanya koordinasi lintas perangkat daerah. Namun demikian, efektivitas implementasi masih memerlukan peningkatan melalui penguatan kapasitas aparatur, sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat, optimalisasi koordinasi, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Katakunci: Implementasi Kebijakan, SP4N-LAPOR!, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Siti Apriliyaningsih, Gatot Hartoko, & Eli Apud Saepudin. (2026). Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N-LAPOR! Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Provinsi Banten. *CARONG: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, Volume 3 (No 3), Hal. 230-239

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat secara adil, cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam era reformasi birokrasi dan transformasi digital, pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi digital telah mengubah paradigma pelayanan publik dari yang semula bersifat konvensional menjadi pelayanan berbasis elektronik (e-government), sehingga masyarakat tidak hanya menjadi objek pelayanan, tetapi juga menjadi subjek yang berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat tersebut diwujudkan melalui penyampaian aspirasi, saran, kritik, maupun pengaduan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Melalui mekanisme pengaduan, pemerintah dapat memperoleh informasi secara langsung mengenai berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi di lapangan. Informasi tersebut menjadi bahan evaluasi dalam penyusunan kebijakan, perbaikan kualitas pelayanan, peningkatan kinerja aparatur, serta penguatan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat harus dirancang secara terintegrasi, mudah diakses, transparan, dan mampu memberikan tindak lanjut secara cepat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sebagai bentuk implementasi reformasi birokrasi, Pemerintah Indonesia mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Sistem ini merupakan platform nasional yang mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam satu sistem yang terhubung secara elektronik. Kehadiran SP4N-LAPOR! bertujuan menciptakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang efektif, efisien, transparan, dan terukur sehingga setiap laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti oleh instansi yang berwenang secara cepat dan tepat. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi maupun pengaduan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Pengembangan SP4N-LAPOR! merupakan bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi pemerintahan. Digitalisasi pelayanan publik memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja aparatur. Selain itu, sistem digital juga memungkinkan pemerintah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan secara real time sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Di tingkat daerah, implementasi SP4N-LAPOR! menjadi tanggung jawab pemerintah daerah melalui perangkat daerah yang membidangi urusan komunikasi dan informatika. Di Provinsi Banten, pengelolaan SP4N-LAPOR! dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfotik) Provinsi Banten sebagai administrator utama yang bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan bersama organisasi perangkat daerah (OPD) lainnya. Peran Diskominfotik tidak hanya sebatas mengelola sistem, tetapi juga melakukan koordinasi, monitoring, evaluasi, serta pembinaan kepada admin penghubung pada masing-masing OPD agar setiap laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti sesuai kewenangan instansi terkait. Sebagai salah satu provinsi yang terus mendorong penerapan pemerintahan digital, Provinsi Banten memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi SP4N-LAPOR!. Berbagai kebijakan telah dilakukan, seperti penunjukan administrator

penghubung, penyusunan standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan, pelaksanaan monitoring berkala, hingga sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR!. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus memperkuat partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Meskipun demikian, implementasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai media penyampaian aspirasi dan pengaduan. Sebagian masyarakat masih lebih memilih menyampaikan pengaduan melalui media sosial, aplikasi pesan instan, atau datang langsung ke instansi pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat serta pemahaman mengenai fungsi SP4N-LAPOR! masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif. Selain faktor masyarakat, kendala juga ditemukan pada aspek kelembagaan. Koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menindaklanjuti laporan masyarakat belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat laporan yang memerlukan waktu penyelesaian cukup lama akibat proses disposisi yang berjenjang, keterlambatan respons dari instansi terkait, maupun belum optimalnya komunikasi lintas perangkat daerah. Situasi tersebut berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan pemerintah daerah.

Permasalahan lain berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia. Tidak semua OPD memiliki administrator SP4N-LAPOR! yang memiliki kompetensi memadai dalam mengelola pengaduan berbasis digital. Pergantian pegawai, beban kerja yang tinggi, serta terbatasnya pelatihan teknis menyebabkan kualitas pengelolaan pengaduan belum seragam pada setiap perangkat daerah. Padahal keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan. Di samping itu, aspek komunikasi kebijakan juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. Sosialisasi kebijakan kepada masyarakat maupun aparatur pemerintah perlu dilakukan secara berkelanjutan agar seluruh pihak memahami mekanisme penyampaian, verifikasi, disposisi, hingga penyelesaian pengaduan. Komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam proses pengelolaan pengaduan sehingga menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

Permasalahan implementasi kebijakan tersebut dapat dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi (communication), sumber daya (resources), disposisi atau sikap pelaksana (disposition), dan struktur birokrasi (bureaucratic structure). Komunikasi berkaitan dengan kejelasan informasi kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat. Sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, serta teknologi pendukung. Disposisi menggambarkan komitmen, integritas, dan kemauan aparatur dalam melaksanakan kebijakan, sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme koordinasi, pembagian tugas, dan standar operasional prosedur yang mendukung pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan perspektif Edward III, implementasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten perlu dikaji secara komprehensif untuk mengetahui sejauh mana keempat variabel tersebut telah mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Analisis ini menjadi penting karena keberhasilan sistem pengaduan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi digital, tetapi juga oleh kualitas koordinasi antarinstansi, kesiapan aparatur, dukungan organisasi, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sistem tersebut. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di berbagai daerah telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi pemerintahan, dan partisipasi masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan masih adanya berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya

manusia, lemahnya koordinasi lintas organisasi, serta belum optimalnya tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi SP4N-LAPOR! sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, kapasitas kelembagaan, serta dukungan kepemimpinan pada masing-masing daerah. Penelitian mengenai implementasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten menjadi penting karena belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi kebijakan ini menggunakan perspektif George C. Edward III pada konteks Pemerintah Provinsi Banten. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai keberhasilan implementasi kebijakan, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan rekomendasi strategis dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang implementasi kebijakan publik dan pelayanan publik berbasis elektronik, sekaligus menjadi masukan bagi Pemerintah Provinsi Banten dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses implementasi kebijakan berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Fokus penelitian mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat dimensi, yaitu komunikasi (communication), sumber daya (resources), disposisi (disposition), dan struktur birokrasi (bureaucratic structure). Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas pejabat dan pegawai Diskominfotik Provinsi Banten sebagai administrator SP4N-LAPOR!, admin penghubung dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta masyarakat pengguna layanan SP4N-LAPOR! yang dianggap memahami proses implementasi kebijakan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen, laporan pengelolaan pengaduan, standar operasional prosedur (SOP), serta regulasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan SP4N-LAPOR!.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tahapan kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing/verification). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk memastikan konsistensi serta kredibilitas temuan penelitian. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan berdasarkan indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III guna mengidentifikasi tingkat keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!, faktor-faktor pendukung, kendala yang dihadapi, serta alternatif rekomendasi yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan pengaduan masyarakat di Provinsi Banten. Temuan penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan

publik serta menjadi rekomendasi praktis bagi Pemerintah Provinsi Banten dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik berbasis digital yang transparan, responsif, dan akuntabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan menggunakan teori George C. Edward III yang terdiri atas empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis terhadap keempat dimensi tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan implementasi kebijakan sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten.

1. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan faktor pertama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut George C. Edward III, kebijakan akan berjalan efektif apabila informasi mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelaksanaan dapat disampaikan secara jelas, konsisten, dan dipahami oleh seluruh pelaksana maupun kelompok sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Provinsi Banten telah melaksanakan berbagai bentuk komunikasi dalam implementasi SP4N-LAPOR!, antara lain melalui rapat koordinasi, bimbingan teknis, sosialisasi kepada admin penghubung Organisasi Perangkat Daerah (OPD), penyebaran informasi melalui website resmi pemerintah, media sosial, serta kegiatan edukasi kepada masyarakat. Komunikasi internal antaradministrator juga dilakukan secara berkala melalui grup koordinasi digital sehingga memudahkan proses disposisi dan penyelesaian laporan masyarakat.

Meskipun demikian, efektivitas komunikasi kepada masyarakat masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi penyampaian aspirasi dan pengaduan pelayanan publik. Banyak masyarakat masih memilih menggunakan media sosial atau aplikasi pesan instan karena dianggap lebih mudah dan cepat memperoleh respons. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai fungsi dan manfaat SP4N-LAPOR! belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, komunikasi antar-OPD belum sepenuhnya berjalan optimal. Pada beberapa kasus ditemukan keterlambatan penyampaian disposisi laporan kepada perangkat daerah yang berwenang sehingga memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan. Hambatan komunikasi tersebut dipengaruhi oleh perbedaan pemahaman terhadap klasifikasi laporan, koordinasi lintas sektor yang belum maksimal, serta belum optimalnya pemanfaatan media komunikasi internal. Berdasarkan temuan tersebut, dimensi komunikasi dapat dikategorikan cukup efektif, namun masih memerlukan penguatan melalui peningkatan intensitas sosialisasi kepada masyarakat, pengembangan strategi komunikasi digital, serta peningkatan koordinasi lintas perangkat daerah.

2. Sumber Daya (*Resources*)

Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh komunikasi, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, dan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Provinsi Banten telah memiliki administrator SP4N-LAPOR! yang bertugas mengelola sistem, melakukan verifikasi laporan, mendistribusikan pengaduan kepada OPD terkait, serta melakukan monitoring terhadap penyelesaian laporan. Dari sisi infrastruktur, pemerintah telah menyediakan jaringan internet, komputer, aplikasi berbasis

web, serta sistem monitoring yang mendukung operasional SP4N-LAPOR!.

Namun demikian, kualitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan. Tidak seluruh admin penghubung pada OPD memiliki kompetensi yang sama dalam mengoperasikan sistem maupun memahami prosedur pengelolaan pengaduan. Pergantian personel dan beban kerja yang tinggi menyebabkan proses tindak lanjut laporan tidak selalu berjalan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Keterbatasan sumber daya juga terlihat dari belum optimalnya pelaksanaan pelatihan teknis secara berkelanjutan. Sebagian administrator mengharapkan adanya peningkatan kapasitas melalui workshop, bimbingan teknis, serta evaluasi berkala mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR!. Selain itu, dukungan anggaran untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dinilai masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih luas. Secara umum, dimensi sumber daya menunjukkan kondisi cukup memadai, tetapi masih memerlukan peningkatan kapasitas aparatur, penambahan pelatihan teknis, serta penguatan dukungan anggaran dalam pengembangan sistem pengaduan berbasis digital.

3. Disposisi (*Disposition*)

Disposisi merupakan sikap, komitmen, dan kemauan aparatur dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan akan berjalan optimal apabila pelaksana memiliki integritas, tanggung jawab, dan komitmen yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrator SP4N-LAPOR! di Diskominfo Provinsi Banten memiliki komitmen yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap laporan yang masuk diverifikasi terlebih dahulu sebelum diteruskan kepada perangkat daerah yang memiliki kewenangan menyelesaikan permasalahan tersebut. Administrator juga melakukan monitoring terhadap perkembangan penyelesaian laporan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagian besar aparatur memahami bahwa SP4N-LAPOR! merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, terdapat komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Meskipun demikian, masih ditemukan variasi tingkat responsivitas antar-OPD. Beberapa perangkat daerah mampu memberikan tindak lanjut secara cepat, sedangkan OPD lainnya masih mengalami keterlambatan akibat tingginya beban kerja, keterbatasan personel, maupun kurangnya koordinasi internal. Perbedaan komitmen tersebut berdampak terhadap lamanya waktu penyelesaian pengaduan masyarakat. Selain itu, terdapat beberapa laporan masyarakat yang memerlukan koordinasi lintas sektor sehingga proses penyelesaiannya membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan laporan yang menjadi kewenangan satu perangkat daerah saja. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen individu perlu didukung oleh mekanisme koordinasi organisasi yang efektif. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi disposisi dapat dinilai baik, karena aparatur menunjukkan komitmen dalam menjalankan kebijakan, meskipun masih diperlukan peningkatan konsistensi pelayanan pada seluruh perangkat daerah.

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan karena berkaitan dengan pembagian tugas, koordinasi, prosedur kerja, serta mekanisme pengambilan keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten telah didukung oleh struktur organisasi yang jelas. Diskominfo Provinsi Banten bertindak sebagai administrator utama yang mengoordinasikan pengelolaan pengaduan dengan seluruh OPD melalui admin penghubung. Setiap laporan masyarakat diverifikasi terlebih dahulu sebelum didistribusikan kepada perangkat daerah sesuai dengan kewenangannya.

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang

mengatur tahapan penerimaan laporan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil kepada pelapor. SOP tersebut menjadi pedoman bagi seluruh administrator sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih terstruktur dan terukur. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan hambatan birokrasi berupa koordinasi lintas perangkat daerah yang memerlukan waktu cukup panjang, terutama untuk laporan yang melibatkan lebih dari satu instansi. Selain itu, proses administrasi pada beberapa OPD masih bersifat hierarkis sehingga memperlambat pengambilan keputusan dan penyelesaian pengaduan.

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, diperlukan penyederhanaan alur koordinasi, penguatan integrasi sistem informasi antar-OPD, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, dimensi struktur birokrasi telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan efektivitas koordinasi antarinstansi agar pelayanan pengaduan dapat diselesaikan secara lebih cepat dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten telah berjalan cukup efektif, tetapi belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keempat dimensi implementasi saling memengaruhi dalam menentukan keberhasilan kebijakan.

Dimensi komunikasi telah menunjukkan adanya penyampaian informasi yang cukup baik kepada pelaksana kebijakan, tetapi sosialisasi kepada masyarakat masih perlu diperluas agar tingkat pemanfaatan SP4N-LAPOR! meningkat. Dimensi sumber daya menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi telah tersedia, namun peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan masih menjadi kebutuhan utama. Pada dimensi disposisi, komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, meskipun terdapat perbedaan tingkat responsivitas antar-OPD. Sementara itu, dimensi struktur birokrasi telah didukung oleh SOP dan mekanisme koordinasi yang jelas, tetapi efektivitas koordinasi lintas sektor masih memerlukan penguatan. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori George C. Edward III yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, kecukupan sumber daya, komitmen pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, keberhasilan SP4N-LAPOR! sebagai instrumen pelayanan publik berbasis elektronik memerlukan sinergi seluruh perangkat daerah serta partisipasi aktif masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan implementasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten, yaitu: (1) meningkatkan sosialisasi dan literasi digital kepada masyarakat secara berkelanjutan; (2) memperkuat kapasitas administrator melalui pelatihan dan sertifikasi pengelolaan pengaduan; (3) mengoptimalkan koordinasi lintas OPD melalui sistem monitoring berbasis kinerja; (4) melakukan evaluasi berkala terhadap SOP dan standar waktu penyelesaian laporan; serta (5) mengembangkan integrasi SP4N-LAPOR! dengan platform pelayanan publik digital lainnya. Dengan langkah-langkah tersebut, implementasi kebijakan diharapkan semakin efektif dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten secara umum telah berjalan cukup efektif dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan

publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III menunjukkan bahwa aspek komunikasi telah terlaksana melalui koordinasi antarperangkat daerah, sosialisasi, serta pemanfaatan media digital, meskipun tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan. Pada aspek sumber daya, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi telah mendukung operasional SP4N-LAPOR!, namun masih terdapat keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kebutuhan pelatihan berkelanjutan, serta optimalisasi dukungan anggaran. Dari aspek disposisi, aparatur menunjukkan komitmen yang baik dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, walaupun terdapat perbedaan tingkat responsivitas antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Sementara itu, aspek struktur birokrasi telah didukung oleh pembagian tugas yang jelas dan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi koordinasi lintas sektor masih memerlukan penyempurnaan agar proses penyelesaian pengaduan dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.

Secara keseluruhan, implementasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Banten telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun demikian, efektivitas implementasi kebijakan masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan kapasitas administrator SP4N-LAPOR!, optimalisasi koordinasi antar-OPD, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih terintegrasi, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan kebijakan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga SP4N-LAPOR! dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas di Provinsi Banten.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Anggara, S. (2021). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Edward III, G. C. (2020). *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020–2024*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Kementerian PANRB Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Prospek SP4N-LAPOR! dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pratama, A. B. (2021). Digital Government and Public Service Transformation in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 13(2), 201–214.

- Raco, J. R. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- SP4N-LAPOR!. (2023). *Laporan Pengelolaan SP4N-LAPOR! Tahun 2023*. Jakarta: SP4N-LAPOR!.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2021). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2021). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Yusriadi. (2021). *Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yuliana, N., & Firmansyah, R. (2024). Evaluasi implementasi Program Kampung Keluarga Berkualitas dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 8(1), 52–67.