

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Implementasi SP4N–LAPOR! memiliki regulasi jelas, tujuan yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik, serta mekanisme pengelolaan aduan yang terintegrasi, telah mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan berkeadilan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih ada kesenjangan integrasi antarinstansi, variasi kualitas tindak lanjut, dan pemanfaatan data yang belum maksimal.

Implementasi SP4N memiliki fondasi hukum yang kuat, antara lain Perpres No. 76 Tahun 2013 dan peraturan teknis KemenPANRB. Regulasi ini menegaskan bahwa seluruh instansi pusat maupun daerah wajib terintegrasi dalam sistem pengaduan nasional. Regulasi berfungsi sebagai dasar legal sekaligus alat pengendali agar setiap pengaduan ditangani secara transparan, akuntabel, dan sesuai prosedur. Namun, implementasinya belum sepenuhnya merata, karena masih ada instansi pemerintah (pusat maupun daerah) yang belum terintegrasi penuh, serta lemahnya penegakan sanksi terhadap instansi yang lambat menindaklanjuti laporan.

Tujuan utama SP4N adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menyediakan satu pintu pengaduan yang mudah diakses, menjamin transparansi dan akuntabilitas, mempercepat tindak lanjut aduan, meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan, dan menjadikan data pengaduan sebagai

bahan evaluasi serta perbaikan kebijakan. Dengan tujuan tersebut, SP4N menjadi instrumen penting untuk mewujudkan *good governance*. Secara normatif, tujuan SP4N adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan keadilan. Dalam praktiknya, tujuan ini belum sepenuhnya tercapai, partisipasi publik memang meningkat, tetapi belum merata di semua wilayah, transparansi sudah ada, namun belum semua instansi disiplin memperbarui status laporan, data aduan tersedia, tetapi pemanfaatannya untuk perumusan kebijakan masih terbatas.

Mekanisme implementasi SP4N berjalan secara terintegrasi dan sistematis, meliputi: Penerimaan laporan melalui berbagai kanal (web, aplikasi, SMS, loket), Verifikasi dan disposisi ke instansi yang berwenang, tindak lanjut dan penyelesaian sesuai standar pelayanan, feedback masyarakat, berupa penilaian puas/tidak puas, monitoring dan pengawasan oleh KemenPANRB, KSP, dan Ombudsman, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan data laporan. Namun, masih terdapat kendala pada kecepatan tindak lanjut bervariasi antarinstansi; ada yang responsif, ada yang lamban. Kualitas tindak lanjut belum konsisten, sebagian aduan hanya ditutup tanpa solusi tuntas. Kapasitas SDM terbatas, terutama di daerah yang belum memiliki tenaga admin memadai. Monitoring dan evaluasi belum sepenuhnya mampu mendorong perbaikan pelayanan lintas instansi.

Implementasi SP4N-LAPOR! masih menghadapi sejumlah kendala yang dapat dianalisis menggunakan teori Edward III. Dari segi Komunikasi belum adanya konsistensi dan kejelasan komunikasi antar lembaga dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Sosialisasi kepada publik juga masih terbatas, sehingga tidak

semua masyarakat memahami cara menggunakan SP4N. Sedangkan, sumber daya berupa SDM masih terbatas baik dari sisi jumlah maupun kualitas, sehingga penanganan laporan tidak optimal. Infrastruktur teknologi dan informasi belum merata di seluruh daerah, menghambat pemerataan layanan, serta pendanaan masih bergantung pada komitmen pemerintah pusat, dengan dukungan anggaran daerah yang belum maksimal.

Disposisi (Sikap Pelaksana), masih terdapat resistensi dari sebagian aparatur, baik karena ego sektoral, rendahnya komitmen, atau budaya birokrasi yang belum sepenuhnya transparan. Hal ini berdampak pada lambannya respon terhadap laporan masyarakat. Struktur Birokrasi masih terjadi fragmentasi antar lembaga menyebabkan koordinasi yang lemah, Perbedaan SOP menimbulkan ketidaksesuaian dalam tindak lanjut laporan. Struktur birokrasi ideal yang menuntut integrasi dan koordinasi lintas lembaga belum sepenuhnya tercapai. Implementasi SP4N-LAPOR! telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku, namun untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal, diperlukan upaya berkelanjutan dalam mengatasi berbagai tantangan dan kendala yang ada. Meskipun sesuai SOP, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan efektivitas.

Berdasarkan teori Edward III, implementasi SP4N-LAPOR! belum sepenuhnya optimal karena keempat faktor kunci masih menghadapi kelemahan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SP4N membutuhkan komunikasi yang lebih jelas, terbuka, dan konsisten, penguatan sumber daya, terutama SDM, infrastruktur teknologi, dan anggaran. Perubahan sikap birokrasi

menuju transparansi dan akuntabilitas. Penyederhanaan struktur birokrasi dengan koordinasi lintas lembaga yang lebih kuat. Dengan perbaikan di keempat aspek tersebut, SP4N-LAPOR! akan lebih mampu menjadi wujud nyata *e-government* sekaligus memperkuat prinsip *good governance* di Indonesia.

5.2. Rekomendasi

1 Penguatan Komunikasi

Meningkatkan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat agar lebih banyak yang memanfaatkannya. Memperjelas alur komunikasi antar instansi agar tindak lanjut laporan lebih cepat, konsisten, dan transparan.

2 Peningkatan Sumber Daya

SDM: memberikan pelatihan rutin bagi aparatur pengelola pengaduan agar profesional, responsif, dan memiliki mindset pelayanan publik.

Teknologi: memperluas jangkauan infrastruktur digital agar layanan SP4N bisa diakses merata, termasuk di daerah terpencil.

Pendanaan: memastikan dukungan anggaran berkelanjutan baik dari pusat maupun daerah.

3 Perubahan Sikap (Disposisi) Birokrasi

Membangun komitmen aparatur untuk responsif dan tidak diskriminatif dalam menindaklanjuti laporan. Mengurangi ego sektoral dengan menumbuhkan budaya kerja kolaboratif lintas lembaga.

4 Perbaikan Struktur Birokrasi

Menyusun SOP yang seragam untuk pengelolaan pengaduan di semua instansi, memperkuat mekanisme koordinasi antar lembaga melalui forum rutin, integrasi data, dan monitoring bersama.

Implementasi SP4N-LAPOR! akan lebih efektif apabila pemerintah berfokus pada membangun SDM berkualitas dan berintegritas, menjamin pemerataan fasilitas teknologi, menyederhanakan birokrasi, serta menumbuhkan budaya transparansi dan akuntabilitas. Dengan langkah-langkah tersebut, SP4N-LAPOR! dapat benar-benar menjadi instrumen *e-government* yang memperkuat *good governance* serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.