

ANALISIS PLATFORM SP4N LAPOR! DALAM PERANNYA MENDORONG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Athaya Aurelia Bilqis, Natasya Aliputri, Rizqa Aisyah Andini, Shella Andini Dwi Lestari
Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Jl
Prof. Dr. Selo Soemardjan, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424,
Indonesia.

E-mail: athaya3104@gmail.com, natasyali1624@gmail.com, raandinu0@gmail.com,
shellaandn@gmail.com

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap platform SP4N LAPOR! dalam mendorong keterbukaan informasi publik di masyarakat. Fokus utama penelitian adalah melihat bagaimana pelaksanaan implementasi SP4N LAPOR! yang dibuat oleh pemerintah, dapat dikatakan efektif terhadap masyarakat. Penulis ini akan memaparkan kemajuan teknologi dan komunikasi untuk masyarakat dalam mengakses platform digital. Metode penelitian dilakukan secara kualitatif dengan melakukan pengumpulan dan analisis data melalui studi pustaka. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa efektivitas platform SP4N LAPOR! terhadap pengaduan masyarakat belum sepenuhnya berjalan optimal, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti kurangnya koordinasi yang baik antara lembaga-lembaga pemerintah, kurangnya sosialisasi masyarakat terhadap platform SP4N LAPOR! sehingga menimbulkan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai informasi publik, dan respon yang terlalu normatif. Selain dari segi efektivitas, artikel ini juga akan membahas bagaimana hambatan dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat dalam menggunakan platform SP4N LAPOR! terkait keterbukaan informasi publik. Oleh karena itu, tujuan dari Platform SP4N LAPOR! adalah sebagai media interaktif antara pemerintah dan masyarakat, dengan mendorong keterlibatan aktif dalam evaluasi kinerja pelayanan publik.

Kata Kunci: Efektivitas, SP4N LAPOR!, Pengaduan, Transparansi Informasi Publik

Abstract

This writing aims to conduct an analysis of the SP4N LAPOR! in encouraging openness of public information in society. The main focus of the research is to see how the implementation of SP4N LAPOR! made by the government, can be said to be effective for society. This author will explain advances in technology and communication for the public in accessing digital platforms. The research method was carried out qualitatively by collecting and analyzing data through literature study. The results of the discussion show the effectiveness of the SP4N LAPOR! regarding public complaints has not been fully implemented optimally, in its implementation there are still several shortcomings, such as a lack of good coordination between government institutions, and a lack of public socialization of the SP4N LAPOR! thus giving rise to a lack of public awareness regarding public information, and responses that are too normative. Apart from the effectiveness aspect, this article will also discuss the obstacles faced by the government and society in using the SP4N LAPOR! related to public information disclosure. Therefore, the aim of the SP4N Platform LAPOR! is an interactive medium between government and society, by encouraging active involvement in evaluating public service performance.

Keywords: *Effectiveness, SP4N LAPOR!, Complaints, Public Information Transparency*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era digitalisasi dengan berbagai kemajuan teknologi dan komunikasi tentunya memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses serta bertukar informasi pada platform digital. Kemudahan akses tersebut muncul akibat pesatnya perkembangan teknologi yang melahirkan media baru berupa internet, komputer dan smartphone untuk menunjang proses komunikasi yang lebih luas, interaktif dan cepat (Atnan, Nur, 2018). Kemajuan teknologi dapat dijadikan peluang bagi pemerintah untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik yang memberi kemudahan baik kepada masyarakat maupun Aparatur Sipil Negara (ASN). Terhitung sampai tahun 2023, pemerintah sudah banyak mengadopsi disrupsi teknologi dalam pelayanan publik melalui beberapa layanan berupa E-KTP, E-SIM, M-PASS, E-Tilang, Mobile JKN, SIGNAL, dan E-Billing DJP Online. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik Kembali dipertegas melalui PERPRES (Peraturan Presiden) No. 95 Tahun 2018 yang membahas tentang sistematika SPBE (Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik). Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang kepada pemerintah untuk meningkatkan kerjasama antar instansi pemerintah, meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan publik kepada masyarakat, serta mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan dengan menerapkan sistem pengaduan Masyarakat dan pengawasan yang berbasis digital.

Pada hakikatnya setiap warga negara memiliki hak penuh atas pelayanan publik yang berkualitas. Namun, dalam implementasinya tidak semua individu mendapatkan pelayanan yang memuaskan di kehidupan sehari-hari, hal ini disebabkan oleh banyaknya kelemahan pada pelayanan publik itu sendiri yang pada akhirnya menghambat aktivitas masyarakat dan membuat masyarakat menjadi tidak nyaman serta terganggu. Dalam hal ini, defisiensi dapat berasal dari aspek infrastruktur atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik. Keterlibatan masyarakat secara langsung dengan menyuarakan aspirasi atau pengaduan mereka mengenai laporan pelayanan publik yang diterima dapat menjadi upaya untuk memperbaiki tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Selain itu, hadirnya platform pengaduan merupakan salah satu langkah pemerintah dalam rangka pemenuhan hak masyarakat atas keterbukaan informasi publik sebagaimana yang telah diatur dalam UU No.14 Tahun 2008.

Isu mengenai transparansi seringkali menjadi permasalahan pelik dalam proses pemerintahan, karena keterbatasan akses masyarakat untuk mengetahui realisasi program pemerintah yang sedang dijalankan sehingga polemik terkait transparansi tidak terlepas dari akuntabilitas kinerja pemerintah dan tingkat kepercayaan masyarakat. Dilansir dari skor IKIP (Indeks Keterbukaan Informasi Publik) pada tahun 2023 menunjukkan perubahan positif sebesar 75,40 poin, dimana angka tersebut lebih besar 0,97 poin dibandingkan dengan skor di tahun 2022. Meski demikian, poin IKIP di Indonesia masih dikelompokkan dalam kategori sedang dengan rentang nilai 60 – 79 poin. Keterlibatan publik juga merupakan salah satu bentuk dari keterbukaan informasi, karena melalui kebebasan aspirasi dan kritik publik yang ditujukan kepada pemerintah dapat meningkatkan kinerja serta tingkat kepuasan masyarakat yang berimbas pada efektifnya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Sebelum adopsi *e-government*, pemerintah melakukan pelayanan dan menanggapi pengaduan masyarakat secara manual, memaksa warga untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, atau kritik terhadap kinerja pemerintah secara manual. Pengaduan manual umumnya dilakukan melalui kotak kritikan ataupun menyampaikan secara langsung ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Meskipun standar pelayanan publik telah dibuat dan diatur, hal ini tidak menjamin kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, manajemen pengaduan yang efektif dan baik diperlukan untuk memberikan akses seluas mungkin kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga mereka dapat berpartisipasi

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai gantinya kementerian PANRB mengeluarkan layanan pengaduan online melalui PERMENPAN RB Nomor 24 tahun 2014 yang biasa dikenal dengan nama SP4N LAPOR!

SP4N LAPOR! dirancang untuk mempromosikan kebijakan *"no wrong door,"* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari berbagai sumber dan jenis dapat dialihkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kewenangan. Sebelumnya, tanpa adanya platform SP4N LAPOR!, seringkali masyarakat mengadukan masalahnya kepada instansi yang tidak sesuai, sehingga pengaduan tersebut tidak membuahkan hasil yang diinginkan. Walaupun mendapat banyak respon yang positif karena sistem pengaduan online yang dinilai lebih efisien, SP4N LAPOR! juga masih dihadapkan dengan permasalahan dalam implementasinya seperti respon yang terlalu normatif sehingga dinilai tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang diadukan, maka dari itu kelompok kami akan menganalisis secara lebih lanjut mengenai peran platform SP4N LAPOR! dalam mendorong keterbukaan informasi publik.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, kami merumuskan beberapa rumusan masalah, yang diantaranya:

1. Apa gambaran umum platform SP4N LAPOR! ?
2. Bagaimana peran dan tujuan platform SP4N LAPOR! ?
3. Seperti apa mekanisme regulasi pada penggunaan platform SP4N LAPOR! ?
4. Bagaimana efektivitas SP4N LAPOR! terhadap peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak mereka untuk mendapatkan informasi publik?
5. Apa saja Hambatan dan Kendala yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat dalam menggunakan dan berkontribusi melalui platform SP4N LAPOR! terkait keterbukaan informasi publik?

TINJAUAN TEORITIS

Keterbukaan Informasi Publik

Sebagai respons terhadap era keterbukaan informasi dan sebagai langkah menuju demokratisasi, pemerintah Indonesia telah mengambil langkah untuk merancang serta melaksanakan kebijakan yang mengatur aspek keterbukaan informasi tersebut. Peraturan keterbukaan informasi publik yang disusun oleh pemerintah tidak hanya memastikan kebebasan masyarakat untuk memperoleh informasi umum, tetapi juga menyediakan beragam informasi terkait pemerintahan. Tujuannya adalah memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai berbagai kegiatan maupun tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam mengerjakan tanggung jawab negara. Dengan demikian, upaya mewujudkan transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada publik dapat terlaksana dengan efektif. Hal ini tergambar pada Konstitusi negara Indonesia yaitu Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28F, *"Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia."*

Dengan dasar prinsip keterbukaan dalam sistem demokrasi, yang menegaskan bahwa pemerintah harus transparan terhadap hak masyarakat untuk menerima informasi yang tepat, jujur, dan tanpa diskriminasi seputar penyelenggaraan negara. Menurut Asshidiqie (2003), dalam kerangka negara hukum demokratis, keterbukaan informasi publik menjadi pondasi utama untuk membentuk struktur pemerintahan yang efisien, transparan, terbuka, dan melibatkan partisipasi publik dalam seluruh tahapan proses kenegaraan, mencakup aspek

pengambilan keputusan, pelaksanaan, hingga proses evaluasi. Masyarakat Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan berbagai jenis informasi, termasuk informasi umum dan informasi terkait pemerintahan dari berbagai sumber. Dengan harapan bahwa keterbukaan informasi ini dapat menciptakan akuntabilitas dan transparansi di antara pemerintah dan masyarakat, dan mencegah adanya terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam menjalankan tanggung jawab pemerintahan serta tugas-tugas negara.

Akuntabilitas dan Transparansi Informasi Publik

Akuntabilitas publik merupakan prinsip yang memastikan bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dijelaskan secara transparan oleh pemerintah kepada publik yang terkena dampak dari keputusan dan implementasi kebijakan. Akuntabilitas dalam keterbukaan informasi melibatkan dua elemen, yakni komunikasi publik oleh pemerintah dan hak masyarakat untuk mengakses informasi. Selanjutnya, transparansi publik merupakan prinsip yang memastikan adanya kesempatan atau kebebasan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pengelolaan pemerintahan, melibatkan informasi mengenai kebijakan, langkah-langkah perumusan kebijakan, pelaksanaannya, dan tujuan serta hasil yang diharapkan. Pentingnya transparansi harus dijaga sejalan dengan perlunya menjaga kerahasiaan lembaga dan informasi yang dapat mempengaruhi hak privasi individu. Kewajiban transparansi harus seimbang dengan nilai pembatasan, nilai pembatasan ini mencakup kriteria yang jelas dari Badan Publik mengenai jenis informasi yang akan disediakan dan kepada siapa informasi tersebut akan disampaikan.

Lahirnya keterbukaan informasi publik merupakan upaya dari usaha untuk mendukung *good governance* di Indonesia yang diatur di dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008, yang dalam pertimbangannya

- a. bahwa informasi dianggap sebagai kebutuhan dasar bagi perkembangan pribadi dan interaksi sosial, serta menjadi elemen penting untuk memperkuat ketahanan nasional;
- b. bahwa hak untuk memperoleh informasi diakui sebagai hak asasi manusia, dan transparansi informasi publik menjadi karakteristik kunci dari negara demokratis yang mengedepankan kedaulatan rakyat dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. bahwa keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan pengawasan publik terhadap pelaksanaan tugas negara dan Badan Publik lainnya serta segala hal yang dapat berdampak pada kepentingan publik;
- d. bahwa pengelolaan informasi publik menjadi salah satu langkah untuk memajukan masyarakat dalam era informasi.

Pentingnya hak atas Informasi termanifestasi karena dengan adanya transparansi dalam penyelenggaraan negara, masyarakat memiliki kemampuan untuk mengawasi proses tersebut, sehingga akuntabilitas penyelenggaraan negara dapat ditingkatkan. Relevansi hak setiap individu untuk mendapatkan informasi juga dapat dilihat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Dengan adanya transparansi atas informasi publik terkait kinerja pemerintah dalam menjalankan fungsi negara serta tanggung jawab pemerintahannya, memungkinkan partisipasi yang aktif oleh publik untuk mengawasi setiap langkah dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Hal ini membawa dampak positif pada akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, di mana tanggung jawabnya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

METODE PENELITIAN

Dalam menganalisis data kualitatif, kelompok kami mengacu pada langkah-langkah yang dipakai oleh Miles dan Huberman (2007:20) yang terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses pengumpulan data dilakukan melalui langkah-langkah seperti pembacaan, telaah, dan analisis terhadap informasi dan data yang telah terbukti akurat, sehingga kredibilitasnya dapat dipertanggungjawabkan. Penulis memastikan bahwa sumber-sumber yang digunakan dapat diandalkan dan relevan untuk memberikan dukungan yang kuat terhadap argumen dan analisis yang disajikan dalam esai ini. Dengan demikian, pendekatan studi pustaka menjadi dasar utama dalam menyusun tulisan ini, dengan memastikan bahwa setiap argumen dan temuan yang disajikan didukung oleh sumber-sumber yang valid dan terpercaya.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Platform SP4N LAPOR! untuk Mendorong Keterbukaan Informasi Publik

Pemerintah memiliki peran krusial dalam mewujudkan keterbukaan informasi terkait pelayanan publik yang berkualitas dan adil di Indonesia. Salah satu langkah penting dalam mewujudkan hal tersebut adalah dengan mengimplementasikan sistem penanganan pengaduan yang terintegrasi. Dengan cara ini, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan pengaduan mereka terkait pelayanan publik dan pemerintah dapat secara efisien menanggapi serta menyelesaikan masalah-masalah yang muncul. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah suatu platform yang terintegrasi dan terpadu yang menyediakan kanal layanan untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan pengaduan sehubungan dengan layanan publik secara bertahap kepada setiap penyelenggara, yang terdapat dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik berbasis nasional. Platform ini menggunakan teknologi, memudahkan pemantauan, dan memungkinkan interaksi antar lembaga di berbagai tingkat.

Platform SP4N LAPOR! menempatkan fokusnya pada penyelenggaraan pelayanan publik, menyajikan sebuah kanal interaktif yang memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan peningkatan kualitas layanan pemerintah. Dengan SP4N LAPOR!, masyarakat diberikan kemudahan untuk menyampaikan aspirasi, melaporkan permasalahan, dan memberikan umpan balik terkait pelayanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, SP4N LAPOR! menyuguhkan solusi terintegrasi yang secara signifikan menyederhanakan proses pelaporan dan penanganan pengaduan. Ini memungkinkan pemerintah, baik di tingkat daerah serta pusat, untuk dapat merespons pengaduan secara cepat dan secara transparan, menciptakan suatu lingkungan di mana akuntabilitas menjadi elemen kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sejalan dengan itu, platform ini menjadikan informasi terkait kinerja pemerintah dan proyek-proyek publik lebih terbuka, dapat diakses oleh masyarakat, dan memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap dinamika penyelenggaraan pelayanan.

Lembaga yang bertanggung jawab atas SP4N-LAPOR! mencakup Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah secara resmi diakui sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 yang diganti diganti menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020.

Peran dan Tujuan Platform SP4N LAPOR! terhadap Keterbukaan Informasi Publik

Peran platform SP4N LAPOR! membantu masyarakat dalam mengkomunikasikan tujuan, aspirasi, dan informasi mengenai pelayanan publik sangatlah penting untuk memudahkan terwujudnya keterbukaan informasi, dan telah diterbitkan panduan sebagai pemahaman. Seluruh badan publik wajib membentuk PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) guna menyadari pentingnya keterbukaan informasi publik. Tujuan PPID adalah memfasilitasi penyelenggaraan layanan informasi di setiap desa serta menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas akses informasi dan pengetahuan. Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Daerah dapat ditingkatkan apabila PPID secara efektif memfasilitasi keterbukaan informasi (Pemda). Hal ini dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membangun daerah.

Platform SP4N LAPOR! berperan untuk memberikan akses partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan karena melalui platform ini setiap individu dapat dengan cepat dan mudah melaporkan permasalahan yang mereka hadapi atau memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima. Kemudian, melalui pengaduan dan umpan balik yang diterima dari masyarakat SP4N LAPOR! membantu pemerintah dan instansi terkait untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, platform ini berperan dalam membentuk siklus umpan balik yang dapat memotivasi dan menjadi sarana perbaikan dan peningkatan pelayanan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. SP4N LAPOR! juga berfungsi sebagai sarana untuk penyelenggara pelayanan publik berinteraksi dengan masyarakat, mereka dapat menerima laporan, memberikan tanggapan, dan mempublikasikan informasi terkait tindak lanjut atau solusi yang diimplementasikan. Ini menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam tindakan pelayanan publik.

Platform SP4N LAPOR! sangat penting dalam memberikan masyarakat umum kemampuan untuk terlibat dalam mengajukan pengaduan. Siapa pun dapat dengan cepat dan mudah melaporkan masalah yang mereka alami atau memberikan komentar mengenai layanan yang mereka terima melalui situs ini. Keluhan dan umpan balik masyarakat tidak hanya membantu pemerintah dan lembaga terkait dalam mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perbaikan atau meningkatkan standar layanan, namun juga menciptakan umpan balik yang dapat menginspirasi perbaikan layanan lebih lanjut. Selanjutnya SP4N LAPOR! berfungsi sebagai saluran komunikasi antara seluruh penyedia layanan publik dan masyarakat. Mereka mempunyai kemampuan untuk memberikan masukan, menerima pembaruan, dan menyebarkan rincian tentang solusi atau kegiatan yang telah diambil selama ini.

Kantor Staf Presiden (KSP) yang memberikan tujuan utama SP4N LAPOR! yaitu menerapkan “*no wrong door policy*” menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dalam bentuk apapun dan dari sumber manapun dan bahwa pengaduan tersebut akan diteruskan kepada penyedia layanan publik yang kompeten untuk menanganinya. Tujuan SP4N LAPOR! adalah memberikan alat yang dibutuhkan penyelenggara untuk menangani pengaduan masyarakat secara terkoordinasi, sederhana, cepat, akurat, menyeluruh, dan terkelola dengan baik. Selain itu, SP4N LAPOR! ingin meningkatkan standar pelayanan publik secara umum dan memberikan akses kepada masyarakat untuk ikut serta dalam menyampaikan pengaduan.

Mekanisme Regulasi pada Penggunaan Platform SP4N LAPOR!

SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) mengeluarkan platform layanan pengaduan berbasis online dengan nama LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) pada tahun 2016 dan dikelola dibawah pembina pelayanan publik melalui Kementerian PANRB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi), dan dibawah pengawasan KSP (Kantor Staf Presiden) serta Ombudsman RI.

LAPOR! telah dilegitimasi sebagai platform pengaduan masyarakat melalui PERPRES (Peraturan Presiden) No. 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2015. Terhitung sampai tahun 2022, SP4N LAPOR! terhubung dengan 96 lembaga, 34 kementerian dan 493 pemerintah daerah di Indonesia (Fatimah, 2022).

Layanan aspirasi SP4N LAPOR! dapat diakses oleh Masyarakat melalui beberapa kanal platform online yaitu website www.lapor.go.id, Twitter @lapor1708, platform mobile lapor yang tersedia di android maupun ios dan SMS 1708. Layanan ini diperuntukkan untuk seluruh pihak baik itu warga negara maupun penduduk, termasuk individu, kelompok, atau entitas hukum, yang mengajukan keluhan kepada penyelenggara pengaduan pelayanan publik. Platform SP4N LAPOR! dilengkapi dengan 3 fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat ketika menyuarakan pendapatnya yaitu rahasia, anonim dan *tracking* ide. Fitur rahasia mencakup keseluruhan konten laporan yang tidak dapat diakses oleh publik. Kemudian fitur anonim adalah opsi yang dapat dipilih oleh pelapor yang akan menjaga kerahasiaan identitas pelapor dari pihak yang dilaporkan dan masyarakat. Fitur terakhir adalah *tracking* ide, sebuah nomor unik yang bermanfaat untuk melacak proses tindak lanjut terhadap laporan yang diajukan oleh masyarakat.

Pengaduan yang diterima melalui SPAN-LAPOR! diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yakni pengaduan berkadar pengawasan, pengaduan tidak berkadar pengawasan, aspirasi, dan permintaan aspirasi. Pengguna SPAN-LAPOR! disarankan memperhatikan batas waktu penyelesaian untuk setiap jenis pengaduan yang mereka ajukan. Pengaduan berkadar pengawasan akan dirampungkan dalam waktu 60 hari kerja. Pengaduan tidak berkadar pengawasan akan diproses selama 14 hari kerja. Sementara itu, aspirasi diharapkan dapat direspon dalam waktu 5 hari kerja, dan untuk permintaan informasi, penyelesaiannya diupayakan dalam waktu 5 hari kerja. Jika dalam periode 60 hari kerja pengaduan tidak mendapat tanggapan dari instansi terkait, pelapor memiliki opsi untuk mengajukan keluhan ke Ombudsman Republik Indonesia.

Mekanisme aktualisasi program SP4N LAPOR! dimulai ketika pengelola menerima pengaduan yang kemudian akan diklasifikasikan menjadi laporan yang masih memerlukan informasi tambahan akan ditunda (*pending*) dan diarsipkan jika dirasa laporan tidak perlu dilanjutkan. Laporan yang masuk dalam kategori pengaduan kemudian dianalisis untuk memastikan kelengkapan berdasarkan kriteria seperti identitas pelapor yang mencakup nama dan alamat lengkap, waktu dan tempat penyampaian, serta uraian keluhan terkait pelayanan. Jika pengaduan dianggap belum lengkap, pengelola akan meminta pelapor untuk melengkapi informasi dan laporan sementara akan ditempatkan dalam status tertunda (*pending*). Jika dalam rentang waktu 30 hari pelapor tidak melengkapi pengaduannya, maka pengaduan tersebut akan diarsipkan. Hal serupa berlaku jika pengaduan hanya bersifat aspiratif dan tidak memerlukan tanggapan, laporan dapat segera diarsipkan.

Efektivitas penggunaan SP4N LAPOR! terhadap peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak mereka untuk mendapatkan informasi publik

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang keterbukaan informasi untuk memastikan kebebasan dalam memperoleh informasi bagi masyarakat. Penanganan yang efektif terhadap pengaduan, dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat secara langsung dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Hadirnya platform SP4N LAPOR! meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengungkapkan pengaduan terkait pelayanan publik, serta mendukung masyarakat yang terbuka dan kritis. Namun, implementasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) terkait layanan publik masih belum sepenuhnya dikelola secara efektif dan terintegrasi. Hal tersebut terjadi karena kurangnya koordinasi yang baik antara lembaga-lembaga pemerintah.

Contohnya, pengaduan yang tidak diatasi oleh lembaga manapun karena dianggap di luar lingkup tanggung jawabnya. Hal ini menyebabkan kurangnya akuntabilitas sehingga menyebabkan kurangnya transparansi informasi publik. Sebaliknya, jika pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh, akan mengakibatkan integrasi berjalan secara efektif.

Dalam regulasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 3 Tahun 2015, diharapkan setiap Lembaga dan Pemerintah Daerah menerapkan manajemen pengaduan yang efektif. Hal ini mencakup, peningkatan kesadaran masyarakat yang berani mengutarakan keluhannya, serta memiliki keyakinan bahwa pengaduan tidak hanya bermanfaat bagi diri sendiri tetapi juga bagi orang lain dan pemerintah. Selain itu, untuk meningkatkan keefektifan SP4N LAPOR! perlunya prosedur yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dalam mengelola pengaduan layanan publik, serta menjaga transparansi dalam proses tersebut. Untuk mendukung usaha pengelolaan yang terintegrasi dan efektif pada pengembangan SP4N-LAPOR,

Efektivitas dalam SP4N LAPOR! juga membantu keterlibatan masyarakat dalam melaporkan masalah, keluhan, atau pengaduan terkait pelayanan, di mana kontribusi akan meningkatkan pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2021 dengan 1.329 peserta, sebanyak 75,7% menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan pengaduan. Hal ini, membuktikan bahwa platform SP4N LAPOR! menjadi solusi atau alternatif masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya. Namun, terdapat beberapa masukan untuk lebih efektif dalam penggunaannya. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki antara lain ketepatan dalam menentukan instansi atau unit yang mengelola pengaduan, meningkatkan kolaborasi antara instansi yang terlibat, dan penyelesaian pengaduan dengan lebih cepat.

Hambatan dan Kendala yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat dalam menggunakan dan berkontribusi melalui platform SP4N LAPOR! terkait keterbukaan informasi publik.

Keberlangsungan layanan pengaduan digital melalui platform SP4N LAPOR! dihadapkan oleh beberapa permasalahan terutama dalam hal beradaptasi terhadap peralihan layanan pengaduan secara langsung (*offline*) menjadi layanan pengaduan masyarakat berbasis digital sehingga diperlukan sosialisasi secara menyeluruh mengingat kompleksitas persebaran wilayah di Indonesia yang terbagi menjadi 17.001 pulau. Dilansir dari data BPS (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2022 mengungkapkan bahwa 66,48% penduduk di Indonesia pernah mengakses internet dan angka tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, walaupun demikian tidak dapat dipungkiri tingkat penggunaan internet belum merata secara keseluruhan. Hal tersebut diperkuat dengan data BPS yang memperlihatkan tingkat aksesibilitas masyarakat dalam penggunaan internet di setiap provinsi menunjukkan DKI Jakarta berada di urutan pertama dengan persentase 84,65 % dan berbanding terbalik dengan Papua yang hanya mencapai persentase 26,32%. Ketidakmerataan tingkat penggunaan internet menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk merancang strategi guna optimalisasi perencanaan demi mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan efektif. Dalam konteks ini, penting untuk menilai sejauh mana kapasitas yang dimiliki dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui penggunaan platform SP4N LAPOR!, dengan melibatkan berbagai pihak untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

Sejauh ini, inovasi pelaporan dengan platform digital terus menunjukkan kenaikan signifikan dalam performanya untuk menyelesaikan laporan yang diajukan. Hal tersebut disertai dengan data yang menunjukkan kinerja pengelolaan aduan setiap pemerintah daerah, seperti dilansir dari SP4N LAPOR! Annual Report status laporan Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan angka yang cukup memuaskan dengan presentase laporan yang berhasil diselesaikan sebesar 79,95 %, laporan yang sedang diproses 5,67 %, dan laporan yang belum

ditindaklanjuti sebesar 14,38 %. Namun, perlu diketahui setiap daerah memiliki kapasitas yang berbeda dalam menjalankan layanan pengaduan melalui SP4N LAPOR!, di Sukabumi rekapitulasi data pengaduan tahun 2020 yang didapatkan dari DISKOMINFO (Dinas Komunikasi Informatika) kabupaten Sukabumi menunjukkan angka pengaduan yang belum ditindaklanjuti lebih tinggi (39%) dibandingkan dengan pengaduan yang sedang diproses (33%) dan selesai (28%). Banyaknya laporan yang belum mendapatkan tindak lanjut disebabkan oleh beberapa oknum instansi daerah yang masih menunda penanganan laporan yang seharusnya direspons oleh instansi tersebut (Yahya dan Setiyono 2022). Selain itu, belum ada kebijakan lebih lanjut dari pemerintah pusat maupun daerah mengenai langkah-langkah yang harus diambil oleh instansi yang tidak merespons laporan yang disampaikan melalui platform SP4N LAPOR!.

Kesimpulan

Sistem pelaporan dan keterlibatan publik yang disebut Platform SP4N LAPOR! berupaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Masyarakat dapat menggunakan platform ini untuk melaporkan permasalahan, menyuarakan keluhan, atau memberikan masukan mengenai beberapa aspek pelayanan publik. Dengan berfungsi sebagai media interaktif antara pemerintah dan masyarakat, platform ini mendorong keterlibatan aktif dalam evaluasi kinerja pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memiliki pemerintahan yang lebih responsif dan transparan yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penggunaan platform ini tunduk pada peraturan, seperti manajemen keluhan, prosedur pelaporan, dan perlindungan data pribadi. Hal ini untuk menjamin keamanan platform dan penggunaan tanpa gangguan. SP4N LAPOR! telah terbukti berhasil dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang hak untuk mengakses catatan publik. Masyarakat semakin terlibat aktif dalam memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelaporan dan pengaduan. Namun, ada beberapa rekomendasi untuk penggunaan yang lebih baik. Pemerintah dan masyarakat perlu menghadapi tantangan dan keterbatasan meskipun ada kelebihannya. Seperti halnya banyak laporan yang belum ditindaklanjuti karena berbagai permasalahan, termasuk ketersediaan internet, variasi kapasitas, dan kesulitan teknis dalam menangani data masuk dalam jumlah besar.

Saran

Dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik dengan platform SP4N LAPOR!, masih perlu beberapa evaluasi maka dari itu kami memberikan beberapa saran yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik ini, yaitu

1. Diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang keberadaan serta cara penggunaan platform ini. Fokus perlu ditempatkan pada wilayah-wilayah dengan tingkat akses internet yang masih rendah, dengan mengimplementasikan kampanye melalui media sosial, pamflet, dan pertemuan masyarakat sebagai langkah efektif.
2. Pelibatan aktif pemerintah daerah dalam pengelolaan pengaduan dan penanganan laporan merupakan aspek kunci. Koordinasi yang lebih baik antar lembaga pemerintah di tingkat daerah perlu ditingkatkan untuk memastikan respons yang cepat terhadap pengaduan masyarakat, menciptakan ekosistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Evaluasi berkala terhadap efektivitas SP4N LAPOR! dengan melibatkan pemangku kepentingan utama dan masyarakat perlu dilakukan. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan demi meningkatkan kualitas dan dampak positif platform ini dalam pelayanan publik dan keterbukaan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, I (2018). Penegakan Pelanggaran Kode Etik Hakim di Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (Analisis Putusan Majelis Kehormatan Mahkamah Konstitusi No. 01/MKMK. repository.uinjkt.ac.id, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/44286>
- International Association for Public Participation Indonesia (2022). Keterlibatan Masyarakat Pada Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! <https://iap2.or.id/keterlibatan-masyarakat-pada-pelayanan-publik-sp4n-lapor/>
- Indonesia Baik (2023). Keterbukaan Informasi Publik Semakin Tinggi Indonesiabaik.id.<https://indonesiabaik.id/infografis/keterbukaan-informasi-publik-semakin-tinggi>
- Lawton, A., Lasthuizen, K., & Rayner, J. (2013). *Ethics and Management in the Public Sector*. Routledge.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2006, November). Kode Etik dan Perilaku Hakim Konstitusi Republik Indonesia (Sapta Karsa Utama). Mkri.id. https://www.mkri.id/public/content/pmk/PMK_PMK_09.pdf
- Nugroho, A. (2021, November). Kode Etik dan Perilaku, Pedoman Beretika dan Penjaga Martabat Pegawai. Menteri Keuangan Republik Indonesia . <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalselteng/baca-artikel/12856/Kode-Etik-Dan-Perilaku-Pedoman-Beretika-dan-Penjaga-Martabat-Pegawai.html>
- Ramadhan, W. A., Nusantara, I. A. P., & Mitasari, T. (2022, November). Reformulasi Pengawasan Mahkamah Konstitusi Demi Meningkatkan Efektivitas Penegakan Kode Etik Hakim Konstitusi. *Jurnal Studia Legalia*, 3(2).
- Septian, A (2021). Penerapan SP4N LAPOR sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik pada Pemerintah Aceh Barat. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 3(2).
- Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, USAID, & MSI. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*. 100. [https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual-Buku-Panduan-LAPOR!-SP4N-Hires\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual-Buku-Panduan-LAPOR!-SP4N-Hires(4).pdf)
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>