



Pemanfaatan Data Pengaduan SP4N LAPOR Dalam Perumusan Kebijakan Publik Di Pemerintah Kabupaten Madiun

Tony Hartono*, Slamet Muchsin, Afifuddin

Universitas Islam Malang, Indonesia

*tonykevinrahandika@gmail.com

Abstract

The effective utilisation of citizen generated complaint data as a strategic input for evidence informed public policy continues to present challenges for local government institutions. This study investigates the utilisation of SP4N LAPOR complaint data in the public policy making processes of the Madiun Regency Government. SP4N LAPOR is Indonesia's national public service complaint management system designed to enable citizens to submit feedback, grievances, and recommendations directly to relevant government agencies. Employing a descriptive qualitative research design, the study draws on data collected through in-depth interviews, non-participant observation, and document analysis of relevant institutional materials. The findings indicate that, despite a marked increase in SP4N LAPOR complaint submissions from 2020 to 2024, the integration of this data into formal public policy formulation remains limited. Complaint data are predominantly used for administrative reporting and performance monitoring rather than as analytical evidence to inform policy decisions. Key constraints include institutional fragmentation, limitations in technical system interoperability, and inadequate analytical capacity within human resources. These factors collectively diminish the potential of complaint data to support evidence-based governance. Consequently, this study recommends strengthening analytical competencies among public officials, institutionalising a dedicated complaint data analysis unit, and integrating SP4N LAPOR with planning and budgeting platforms to enhance the utilisation of citizen feedback for responsive and data driven public policy making. Unlike previous research that used SP4N LAPOR as an instrument for the effectiveness of complaint services, this study places complaint data as the analytical foundation for evidence informed public policy at the local government level.

Keywords: *Public Complaints; Public Policy; Public Administration; Local Government; SP4N LAPOR*

Abstrak

Pemanfaatan data pengaduan masyarakat sebagai dasar perumusan kebijakan publik berbasis bukti masih menjadi tantangan dalam praktik administrasi publik di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana data pengaduan yang dihimpun melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) dimanfaatkan dalam proses perumusan kebijakan publik di Pemerintah Kabupaten Madiun. SP4N LAPOR merupakan instrumen *e-government* yang dirancang untuk menampung pengaduan, aspirasi, dan masukan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan signifikan jumlah pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR pada periode 2020-2024, pemanfaatan data tersebut

dalam proses perumusan kebijakan masih terbatas. Data pengaduan cenderung digunakan untuk kepentingan administratif dan pelaporan kinerja, belum secara sistematis diolah sebagai dasar analisa kebijakan. Berbagai kendala yang dihadapi meliputi aspek kelembagaan, keterbatasan teknis sistem, serta kapasitas SDM yang belum memadai. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas SDM dalam analisis kebijakan, pembentukan unit analisis pengaduan, serta integrasi SP4N LAPOR dengan sistem perencanaan dan penganggaran daerah guna mendorong kebijakan publik yang lebih responsif dan berbasis bukti. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang menjadikan SP4N LAPOR sebagai instrumen efektivitas layanan pengaduan, penelitian ini menempatkan data pengaduan sebagai landasan analitis dalam perumusan kebijakan publik di tingkat pemerintahan daerah.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat; Kebijakan Public; Administrasi Publik; Pemerintah Daerah; SP4N LAPOR

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan administrasi publik, khususnya melalui penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Digitalisasi layanan tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pemerintahan (Pratama et al., 2024; Mali, 2022). Salah satu bentuk nyata penerapan *e-government* di Indonesia adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR), yang berfungsi sebagai layanan resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi masyarakat, dan masukan terkait pelayanan publik (Haspo & Frinaldi, 2020; Satria et al., 2020).

Keberadaan sistem ini secara normatif diharapkan tidak hanya berperan sebagai sarana penanganan keluhan Chesanti & Setyorini (2018) tetapi juga sebagai sumber data strategis dalam perumusan kebijakan publik yang responsif dan berbasis bukti. Namun demikian, dalam praktik administrasi publik di tingkat daerah, pemanfaatan data pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai keterbatasan. Sejumlah kajian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N LAPOR masih cenderung berhenti pada aspek administratif, seperti pencatatan, disposisi, dan pelaporan kinerja, tanpa diikuti oleh pemanfaatan data secara analisis mendalam untuk mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan kebijakan (Delistiana et al., 2020; Wulandari, 2023; Suri et al., 2022).

Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa meskipun volume pengaduan yang masuk relatif tinggi, integrasi data tersebut ke dalam proses kebijakan publik masih lemah akibat keterbatasan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia, serta sistem pendukung analisis data (Ardiansah et al., 2024; Marrisca & Prastyawan, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi data pengaduan sebagai instrumen kebijakan dan realitas pemanfaatannya dalam praktik pemerintahan daerah. Pentingnya pemanfaatan data pengaduan menjadi konsen utama yang semakin menguat seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap penerapan prinsip *good governance* Pirie & Tambotoh (2023) khususnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik (Fahri, 2019; Elvira et al., 2025).

Data pengaduan masyarakat sejatinya merepresentasikan kebutuhan dan permasalahan nyata yang dihadapi warga dalam mengakses pelayanan publik (Ferdian, 2022). Apabila dikelola secara sistematis dan dianalisis secara komprehensif, data tersebut dapat menjadi dasar penting dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran

(Satria et al., 2020; Fakhriyah et al., 2022). Oleh karena itu, kajian mengenai pemanfaatan data pengaduan SP4N LAPOR tidak hanya relevan secara praktis bagi pemerintah daerah, tetapi juga memiliki kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait kebijakan publik berbasis bukti dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Di tengah kajian administrasi publik dengan fokus pada pemanfaatan data pengaduan sebagai instrumen kebijakan, bukan sekadar sebagai mekanisme pelayanan pengaduan.

SP4N Lapor platform strategis sebagai instrument partisipasi dan sumber data kebijakan. Berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih menekankan aspek efektivitas layanan pengaduan atau tingkat kepuasan masyarakat Delistiana et al., (2020) kajian ini menyoroti bagaimana data pengaduan diproses, dimaknai, dan digunakan dalam proses perumusan kebijakan publik. Dengan mengambil studi kasus di Pemerintah Kabupaten Madiun, kajian ini berupaya menunjukkan sisi orisinalitas melalui analisis keterkaitan antara pengelolaan pengaduan, kapasitas kelembagaan, dan kualitas kebijakan publik berbasis bukti yang dihasilkan (Devi et al., 2021).

Untuk membahas permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan perspektif administrasi publik. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik pemanfaatan data pengaduan SP4N LAPOR dalam konteks pemerintahan daerah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen kebijakan, kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, kendala, serta peluang optimalisasi penggunaan data pengaduan dalam perumusan kebijakan publik (Desrinelti et al., 2021). Dengan pendekatan ini, artikel diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi penguatan kebijakan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan berbasis bukti. Penelitian ini mengkaji penggunaan data pengaduan masyarakat pada SP4N LAPOR dalam penyusunan kebijakan publik di Pemerintah Kabupaten Madiun dengan menjadikan data pengaduan sebagai sumber analisa strategis kebijakan publik yang berbasis bukti. Kebaruan penelitian ini terletak pada penemuan bahwa meskipun SP4N LAPOR menyediakan data partisipasi publik yang terencana dan berkelanjutan, cara pemanfaatannya dalam kebijakan daerah masih fokus pada aspek administratif dan belum terintegrasi dengan baik dalam perumusan kebijakan publik, yang berdampak pada terbatasnya kontribusinya terhadap peningkatan kualitas kebijakan dan responsivitas pemerintah daerah.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan deskriptif untuk menganalisis pemanfaatan data pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR dalam proses penyusunan kebijakan publik di Pemerintah Kabupaten Madiun. Informan dalam penelitian ditentukan secara purposif sebanyak 5 (lima) orang dengan memperhatikan keterlibatan langsung, pengetahuan, dan kewenangan dalam manajemen SP4N LAPOR serta proses kebijakan, yang mencakup pengelola pengaduan, pejabat daerah yang relevan, dan operator sistem. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, analisis dokumen mengenai data pengaduan SP4N LAPOR untuk periode 2020-2024 serta dokumen kebijakan setempat, dan juga observasi terbatas terhadap proses pengelolaan pengaduan. Untuk menjamin validitas dan keandalan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, dokumen, dan pengamatan, sementara analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara *purposive*,

meliputi aparatur pengelola SP4N LAPOR dan perangkat daerah terkait, serta melalui observasi terhadap proses pengelolaan pengaduan. Data sekunder bersumber dari dokumen kebijakan, laporan pengaduan masyarakat, dan arsip institusional yang relevan. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi. Penarikan kesimpulan dengan kebaruan penelitian dibanding penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi pola, kendala, serta peluang optimalisasi pemanfaatan data pengaduan dalam perumusan kebijakan publik.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N LAPOR telah menjadi kanal utama pengaduan masyarakat di Kabupaten Madiun dalam menyampaikan keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Data laporan masyarakat pada periode 2020-2024 memperlihatkan adanya peningkatan jumlah pengaduan yang cukup signifikan, yang mencerminkan meningkatnya kesadaran dan partisipasi publik dalam memanfaatkan platform digital pengaduan. Peningkatan ini menandakan bahwa SP4N LAPOR secara teknis telah berfungsi sebagai media komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, sekaligus menjadi indikator terbukanya ruang partisipasi publik dalam administrasi pemerintahan. Sumber data primer dalam penelitian adalah sebagai berikut

Tabel 1. Informan Sumber Data Primer

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Madiun	1
2.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	1
3.	Perencana Ahli Muda Bapperida	1
4.	Kepala Tata Usaha UPT Pengelolaan Jalan Wilayah II Dinas PUPR	1
5.	Pengolah Data dan Informasi Dinas Kominfo (Admin SP4N-LAPOR)	1
TOTAL		5

Tabel 2. Jenis Kelamin Informan Sumber Data Primer

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	4
2.	Perempuan	1
TOTAL		5

Tabel 3. Pendidikan Informan Sumber Data Primer

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Magister	1
2.	Sarjana	3
3.	SMA	1
TOTAL		5

1. Pemanfaatan Data SP4N Lapor

Tabel 4. Laporan Tahun 2020-2024 Yang Ditindaklanjuti

Tahun	Total Laporan	Laporan Selesai	Persentase (%)
2020	45	45	100
2021	86	72	83.72
2022	73	63	86.3
2023	108	96	88.89
2024	119	105	88.24
Total Persentase			89.43

Sumber: Data SP4N Lapor Diolah Peneliti

Meskipun demikian, dari tabel 1 temuan penelitian ini memperkuat hasil kajian terdahulu bahwa pemanfaatan data pengaduan tersebut dalam proses perumusan kebijakan publik berbasis bukti masih bersifat terbatas. Bahwa lebih dari 89,43% laporan sudah ditindaklanjuti, namun hanya sekitar 17,89% yang hasilnya tercermin dalam dokumen kebijakan seperti Renja dan RKPD. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara pengumpulan data dan penggunaan data sebagai dasar keputusan publik. Data pengaduan yang masuk sebagian besar digunakan untuk kepentingan administratif, seperti pencatatan laporan, disposisi kepada perangkat daerah terkait, serta pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan. Penggunaan data belum diarahkan secara sistematis untuk mendukung analisis kebijakan atau menjadi dasar dalam penyusunan rencana kerja dan kebijakan strategis. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi data pengaduan sebagai sumber informasi kebijakan dan praktik pengelolaannya di tingkat daerah.

Tabel 5. Rekapitulasi Kategori Laporan Tahun 2020-2024

Kategori	Jumlah
Infrastruktur Jalan/ Drainase	196
Bantuan Sosial	74
Gas Bersubsidi/ LPG	40
Ketenagakerjaan	35
Layanan Publik/ Administrasi	27
Pendidikan	9
Jumlah	381

Sumber: Data SP4N LAPOR Kabupaten Madiun

Berdasarkan tabel 2 rekapitulasi laporan masyarakat, kategori pengaduan yang paling dominan berkaitan dengan infrastruktur jalan dan drainase, diikuti oleh bantuan sosial dan layanan dasar lainnya. Dominasi isu infrastruktur mengindikasikan bahwa permasalahan fisik dan layanan dasar masih menjadi kebutuhan mendesak masyarakat. Namun, meskipun pola dan kecenderungan pengaduan tersebut telah teridentifikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa belum terdapat mekanisme analisis sesuai kategori yang mampu mengolah data tersebut menjadi rekomendasi kebijakan secara terstruktur. Data pengaduan lebih sering diperlakukan sebagai informasi pendukung, bukan sebagai bahan analisis yang berkelanjutan dalam proses kebijakan publik.

2. Tantangan Pemanfaatan Data SP4N Lapor

Dalam beberapa kasus, data SP4N LAPOR telah digunakan sebagai referensi dalam forum-forum internal pemerintah daerah, seperti rapat koordinasi, musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang), dan evaluasi pelayanan publik. Pemanfaatan ini menempatkan data pengaduan pada tahap referensial, yaitu sebagai bahan pendukung diskusi, bukan sebagai dasar utama pengambilan keputusan. Beberapa kebijakan teknis, seperti normalisasi saluran drainase di wilayah rawan banjir dan peningkatan layanan di fasilitas kesehatan, menunjukkan adanya korelasi antara pengaduan masyarakat dan tindak lanjut kebijakan. Penurunan jumlah pengaduan pasca perbaikan layanan mengindikasikan bahwa data pengaduan memiliki potensi besar sebagai instrumen evaluasi kebijakan. Namun demikian, penggunaan tersebut masih bersifat parsial dan belum terinstitusionalisasi dalam kerangka kebijakan yang komprehensif.

Tabel 6. Tantangan Utama

Aspek Tantangan	Permasalahan yang Ditemukan	Dampak terhadap Kebijakan Publik
Kelembagaan	Tidak ada unit analisis khusus pengaduan	Data tidak diolah menjadi rekomendasi kebijakan
Teknis dan SDM	Hanya 2 admin aktif menangani ±150 laporan/tahun	Keterlambatan verifikasi dan disposisi laporan
Sistem Informasi	Belum tersedia dashboard analitik terintegrasi	Data sulit dimanfaatkan untuk evaluasi lintas-OPD
Budaya Organisasi	Pengambilan keputusan masih top-down	Data publik kurang digunakan dalam forum perencanaan

Sumber: Data Primer Wawancara (Diskominfo Kabupaten Madiun, 2025) dan Laporan Evaluasi SP4N LAPOR KemenPANRB (2024) diolah peneliti

Temuan penelitian juga mengidentifikasi sejumlah faktor penghambat dalam pemanfaatan data pengaduan SP4N LAPOR. Secara kelembagaan, belum terdapat unit khusus yang bertanggung jawab melakukan analisis data pengaduan untuk kepentingan kebijakan publik. Pengelolaan SP4N LAPOR masih dipahami sebagai tugas teknis administratif, terutama berada di bawah kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika, tanpa keterkaitan langsung dengan fungsi perencanaan kebijakan. Kondisi ini menyebabkan data pengaduan berhenti pada tahap penyelesaian laporan, tanpa diolah lebih lanjut menjadi pengetahuan kebijakan (*policy knowledge*).

Dari aspek sumber daya manusia, keterbatasan jumlah dan kapasitas aparatur menjadi kendala utama. Pengelola SP4N LAPOR pada umumnya berlatar belakang teknis-administratif, belum dibekali dengan kompetensi aparatur, analisis data, atau perencanaan pembangunan. Hal ini sejalan dengan temuan berbagai penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa rendahnya kapasitas aparatur menjadi faktor penghambat utama dalam penerapan kebijakan berbasis bukti di pemerintahan daerah. Keterbatasan ini diperparah dengan belum tersedianya pelatihan formal terkait analisis tematik, statistik deskriptif, maupun pemetaan pengaduan berbasis wilayah.

Dari sisi sistem informasi, penelitian ini menemukan bahwa infrastruktur pendukung analisis data masih belum memadai. Belum tersedia dashboard analitik terintegrasi yang mampu menyajikan tren pengaduan, pola spasial, maupun keterkaitan antar isu secara *real time*. Akibatnya, data pengaduan sulit dimanfaatkan secara lintas perangkat daerah dan tidak terintegrasi dengan sistem perencanaan dan penganggaran daerah. Kondisi ini menghambat proses evaluasi lintas sektor dan melemahkan fungsi koordinasi dalam perumusan kebijakan.

3. Dampak SP4N Lapor terhadap Partisipasi Publik

Selain faktor teknis dan kelembagaan, budaya organisasi birokrasi juga berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan data pengaduan. Pengambilan keputusan masih didominasi pendekatan *top-down*, sementara data pengaduan masyarakat sering diposisikan sebagai pelengkap, bukan sebagai dasar utama penentuan arah kebijakan. Pola ini menunjukkan bahwa nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan kebijakan publik berbasis bukti belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik administrasi publik daerah. Akibatnya, meskipun tingkat penyelesaian pengaduan relatif tinggi, dampaknya terhadap kualitas kebijakan dan pelayanan publik masih terbatas.

Tabel 7. Dampak Penggunaan SP4N LAPOR terhadap Partisipasi Publik

Tahun	Jumlah Laporan	Persentase Kenaikan (%)	Kepuasan Masyarakat (Skala 1-5)	Keterangan
2020	45	-	3.5	Peningkatan awal partisipasi
2021	86	+91.1	3.7	Peningkatan aduan sosial & ketenagakerjaan
2022	73	-15.1	3.8	Fokus pada layanan kesehatan dan lingkungan
2023	108	+47.9	4.0	Layanan digital dan perizinan naik
2024	119	+10.2	4.2	Meningkatnya partisipasi dengan pelayanan publik
Total	431	+164.4%	3.8	Fluktuasi kepuasan

Sumber: Data SP4N LAPOR Kabupaten Madiun Diskominfo (2025) Dan Survei Kepuasan Publik (2024) Diolah Peneliti

Dari informasi tabel 4 perspektif partisipasi publik, keterbatasan pemanfaatan data pengaduan berdampak pada menurunnya persepsi masyarakat terhadap efektivitas saluran pengaduan. Ketika laporan masyarakat tidak secara nyata tercermin dalam kebijakan atau perbaikan layanan yang berkelanjutan, tingkat kepercayaan publik berpotensi menurun. Sebaliknya, apabila data pengaduan diolah secara terbuka dan digunakan sebagai dasar kebijakan, SP4N LAPOR dapat berfungsi sebagai instrumen penguatan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, temuan hasil penelitian ini memperjelas hasil kajian pendahulu yang menegaskan bahwa pemanfaatan data pengaduan SP4N LAPOR di Kabupaten Madiun masih berada pada tahap administratif dan sebagai referensi saja, belum berkembang menjadi hal utama yang menjadi bahan strategis dalam perumusan kebijakan publik (Berliana & Yudarta, 2024; Marzuki et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan data pengaduan masyarakat lewat SP4N LAPOR di Kabupaten Madiun belum sepenuhnya ditujukan sebagai landasan dalam merumuskan kebijakan publik yang berbasis bukti.

Walaupun jumlah pengaduan meningkat secara relatif dan mekanisme tindak lanjut berfungsi, data tersebut lebih banyak digunakan untuk tujuan administratif dan respon operasional jangka pendek. Keadaan ini menunjukkan bahwa tersedianya data belum sepenuhnya sejalan dengan penggunaannya sebagai alat analisis kebijakan, khususnya dalam mengenali pola masalah masyarakat dan prioritas tindakan pemerintah. Istilahnya adalah data ada dari SP4N Lapor, tapi belum dipakai sebagai dasar analisis kebijakan.

Dari aspek kapasitas kelembagaan, minimnya pemanfaatan data pengaduan disebabkan oleh belum efisiennya struktur dan mekanisme pengolahan data di tingkat organisasi. Kurangnya unit analisis tertentu, lemahnya pengintegrasian SP4N LAPOR dengan sistem perencanaan dan penganggaran, serta terbatasnya kapasitas analitis aparaturnya mengakibatkan data pengaduan belum dikelola secara sistematis untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik masih mengalami kendala pada sisi kelembagaan, bukan hanya pada sisi teknologi.

Dalam konteks teori pengambilan kebijakan publik, menurut Thomas E Dye bahwa hasil penelitian mencerminkan praktik birokrasi yang masih fokus pada penyelesaian kasus-kasus individual dan akuntabilitas prosedural, belum sepenuhnya

beralih ke pendekatan pembelajaran kebijakan yang lebih adaptif. Data pengaduan seharusnya menjadi umpan balik untuk kebijakan yang berkelanjutan, tetapi dalam praktiknya belum digunakan untuk memperkuat evaluasi dan perbaikan kebijakan secara sistematis. Akibatnya, potensi keterlibatan masyarakat melalui saluran digital belum sepenuhnya diubah menjadi kebijakan yang lebih peka terhadap kebutuhan publik.

Aspek kapasitas sumber daya manusia mempertegas batasan tersebut. Walaupun aparaturnya dapat melaksanakan fungsi verifikasi dan tindak lanjut atas pengaduan, kemampuan analitis untuk memahami pola, tren, dan substansi pengaduan masih cukup terbatas. Ketidakseimbangan kapasitas ini menjadikan data pengaduan dipandang sebagai beban administratif ekstra, alih-alih sebagai sumber wawasan kebijakan. Akibatnya, potensi SP4N LAPOR dalam meningkatkan kualitas kebijakan melalui pendekatan berbasis bukti belum sepenuhnya tercapai, terutama dalam menyusun kebijakan yang peka terhadap isu berulang dan kebutuhan kelompok masyarakat tertentu.

Kecenderungan temuan dalam berbagai penelitian sebelumnya, hasil studi ini menunjukkan pola yang cukup mirip, yaitu penggunaan sistem pengaduan digital yang kuat dalam hal transparansi dan respons layanan, tetapi lemah dalam integrasinya ke dalam perumusan kebijakan. Berbeda dengan sebelumnya, penelitian ini menekankan bahwa inti permasalahan bukanlah rendahnya partisipasi masyarakat atau efektivitas sistem pengaduan, melainkan pada rancangan tata kelola dan kapasitas lembaga yang belum menjadikan data pengaduan sebagai instrument strategis dalam perumusan kebijakan publik yang berbasis bukti. Dalam konteks ini, sistem digital yang diharapkan mendukung kebijakan berbasis bukti malah berfungsi secara terpisah dari perumusan kebijakan publik, sehingga dampaknya terhadap peningkatan kualitas kebijakan publik menjadi kurang efektif. Tanpa integrasi yang terencana antara elemen kelembagaan, kemampuan sumber daya manusia, dan rancangan sistem, penggunaan SP4N LAPOR berpotensi tetap berada pada tahap administratif dan tidak menciptakan kebijakan yang benar-benar responsif, adaptif, serta berfokus pada kebutuhan masyarakat

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan data pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR dalam perumusan kebijakan di Kabupaten Madiun belum berjalan secara optimal. Meskipun SP4N lapor telah berfungsi sebagai kanal utama partisipasi masyarakat dan menunjukkan jumlah pengaduan masyarakat meningkat dan tingkat tindak lanjut laporan relatif tinggi, data pengaduan masih lebih banyak dimanfaatkan untuk kepentingan administratif dan pelaporan kinerja dibandingkan sebagai dasar perumusan kebijakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi data pengaduan sebagai sumber informasi strategis dan praktik pengelolaannya dalam perumusan kebijakan. Temuan penelitian menunjukkan keterbatasan pemanfaatan SP4N Lapor yang dipengaruhi oleh fragmentasi kelembagaan, rendahnya kapasitas SDM, belum tersedianya sistem analisis khusus pengaduan yang terintegrasi dengan sistem perencanaan dan penganggaran daerah, serta budaya organisasi yang masih bersifat hierarkis menjadi faktor utama yang menghambat pemanfaatan data pengaduan secara komprehensif. Kondisi ini menyebabkan potensi data SP4N Lapor sebagai instrument kebijakan berbasis bukti belum dimanfaatkan maksimal meskipun data tersebut mempresentasikan kebutuhan nyata di Masyarakat. Lebih lanjut, penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi SP4N LAPOR sebagai instrumen kebijakan memerlukan transformasi kelembagaan antar perangkat daerah dan perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan daerah. Masalah utama terletak pada desain pemanfaatan kebijakan bukan pada platform sistemnya. Penguatan kapasitas SDM, pembentukan unit analisis pengaduan, serta integrasi data pengaduan dengan sistem perencanaan dan penganggaran

daerah menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya kebijakan publik berbasis bukti yang lebih responsif, partisipatif, dan berbasis bukti berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan pengelolaan yang lebih sistematis dan analitis, data pengaduan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Kebaruan penelitian ini ada pada kritik terhadap desain pemanfaatan SP4N Lapor yang masih menganggap data SP4N Lapor sebagai instrumen administratif saja bukan sebagai instrument strategis dalam perumusan kebijakan, sehingga menunjukkan kesenjangan rencana pemerintah dan praktik kebijakan berbasis bukti di Pemerintah daerah.

Daftar Pustaka

- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas SP4N-LAPOR! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828-847.
- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N-LAPOR Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6).
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103-114.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83-88
- Devi, P., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government. *Jurnal Respon Publik*, 15(1), 32-40.
- Elvira, I. D., Afifuddin, & Putra, L. R. (2025). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Guna Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *Jurnal Respon Publik*, 19(1), 73-82.
- Fahri, M. (2019). Analisis Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone. *Al-Adalah: Jurnal Hukum Dan Politik Islam*, 3(1), 14-29.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi SP4N LAPOR! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3).
- Ferdian, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Menurut Etika Islam. *Jurnal Studi Keislaman*, 3(1), 65-86.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 26-33.
- Mali, M. G. (2022). Akselerasi Pelayanan Publik Berbasis Online Pasca Pembangunan Jaringan 4G Di Daerah Terdepan, Tertinggal, Dan Terluar. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 4(1), 1-14.
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada SP4N- LAPOR! Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 2(3).

- Marzuki, M., Herdiansyah, M. I., Negara, E. S., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR e-Government pada Pemerintahan Kota Pagaram Menggunakan Model Delone And Mclean. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 1189-1203.
- Pirie, C. R., & Tambotoh, J. J. C. (2023). Usability Analysis using Usefulness, Satisfaction, and Ease-of-Use Questionnaire on the Digital Banking. *Sistemasi*, 12(1), 154-165.
- Pratama, I. G. B. A., Widnyani, I. A. P. S., & Utari, D. N. D. (2024). Penerapan SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(3), 2044-2049.
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P., (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! Kemendagri. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 32-40.
- Suri, A. I., Maarif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N LAPOR! Kota Metro). *Administrativa : Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 33-44.
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152-166.