



Penerapan SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

I Gede Bayu Abi Pratama^{1*}, Ida Ayu Putu Sri Widnyani¹, Nyoman Diah Utari Dewi¹

¹ Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Ngurah Rai, Indonesia

Corresponding author email: bayuuabii23@gmail.com

Article Info

Article history:

Received August 16, 2024

Approved September 08, 2024

Keywords:

Efektivitas, SP4N Lapor, Dukcapil

ABSTRACT

The Population and Civil Registration Service (Dukcapil) of Badung Regency faces challenges in optimizing the implementation of the National Public Complaint Management and Service System (SP4N Report!). Although this system has been implemented, there are several areas that need to be improved to increase its effectiveness and impact on the community. This research aims to provide recommendations to Dukcapil Badung Regency and the community as users of SP4N Report! so that this system can run more effectively. Recommendations for Dukcapil Badung Regency include improving the capacity and competence of officers, strengthening technological infrastructure, optimizing system integration, and increasing socialization and community accessibility. Meanwhile, recommendations for the community as users include actively utilizing the system, providing constructive feedback, increasing awareness in the community, and participating in system development. Implementation of these recommendations is expected to help Dukcapil Badung Regency improve the effectiveness of SP4N Report! implementation and provide more responsive and beneficial complaint services to the community. We expect close collaboration between Dukcapil and the community to foster system development that is increasingly responsive to the community's needs and expectations.

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung menghadapi tantangan dalam optimalisasi penerapan Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional (SP4N LAPOR!). Meskipun sistem ini telah diimplementasikan, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas dan dampaknya bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan SP4N Lapor! dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang melibatkan 3 informan yang relevan dengan informasi yang dibutuhkan. Teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan lima tepat yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksanaannya, tepat target, tepat lingkungan dan tepat proses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SP4N Lapor! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sudah berjalan efektif. Kendala yang dihadapi dalam penerapan SP4N LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung, yaitu: masalah teknis, kapasitas petugas, dan infrastruktur teknologi. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan SP4N LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung, yaitu meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas, memperkuat infrastruktur teknologi, dan melakukan sosialisasi yang lebih intensif.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Pratama, I. G. B. A., Widnyani, I. A. P. S., Dewi, N. D. U. (2024) Penerapan SP4N Lapor! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(3),

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah semakin menyadari pentingnya memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Salah satu wujud pemanfaatan teknologi informasi di sektor pemerintahan adalah melalui penerapan *e-government* atau pemerintahan elektronik (Rifai, 2023).

Melalui *e-government*, pemerintah dapat melakukan berbagai layanan publik secara *online*, seperti pendaftaran, perizinan, pelaporan, dan pembayaran. Hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Selain itu, pemerintah juga telah menerapkan sistem teknologi informasi untuk mendukung proses manajemen internal, seperti sistem informasi kepegawaian, keuangan, dan logistik. Pemanfaatan teknologi digital ini diharapkan dapat mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih responsif, adaptif, dan berpihak pada kepentingan masyarakat (Purnomo, 2023). Untuk itu pemerintah telah mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Sistem ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) dan diintegrasikan dengan pengaduan di seluruh Kementerian/Lembaga/Daerah Baladiyah, N. (2022).

Melalui SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara online melalui website, aplikasi mobile, maupun SMS. Pengaduan yang masuk akan diproses dan ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Selain itu, SP4N-LAPOR! juga dilengkapi dengan fitur pelaporan yang memungkinkan pihak berwenang untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam mengelola pengaduan masyarakat serta memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan Baladiyah, N. (2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung merupakan salah satu dinas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung, Provinsi Bali, yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas pokok Dinas Dukcapil Badung adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Dinas ini bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib, akuntabel, dan terintegrasi di Kabupaten Badung.

Meskipun Dinas Dukcapil Kabupaten Badung telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdapat beberapa tantangan dan permasalahan yang dihadapi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan SP4N Laporan! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Serta menemukan solusi agar efektivitas SP4N Laporan! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung meningkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Jumlah informan yang relevan dengan penelitian, sebanyak 4 orang yang mengetahui dan memahami terkait dengan penelitian. Teori yang digunakan yaitu efektivitas lima tepat yang terdiri dari Tepat kebijakan, Tepat pelaksanaan, Tepat Target, Tepat lingkungan, Tepat proses. Pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan SP4N Lapor! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

Berdasarkan temuan penelitian, implementasi SP4N LAPOR! di Dukcapil Kabupaten Badung dapat dikatakan telah efektif. Hal ini didukung oleh teori "Lima Tepat" yang dikemukakan oleh Nugroho (2011:30), yang mencakup: (1) ketepatan kebijakan, dimana SP4N LAPOR! telah sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat terkait layanan pengaduan; (2) ketepatan pelaksanaan, dalam hal ini petugas Dukcapil telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik; (3) ketepatan target, yaitu masyarakat di wilayah Kabupaten Badung telah dapat mengakses dan memanfaatkan SP4N LAPOR! secara optimal; (4) ketepatan lingkungan, dimana dukungan infrastruktur teknologi dan konektivitas internet di Kabupaten Badung telah memadai; serta (5) ketepatan proses, di mana alur pengaduan melalui SP4N LAPOR! berjalan lancar dan responsif. Dengan terpenuhinya kelima aspek "Lima Tepat" tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi SP4N LAPOR! di Dukcapil Kabupaten Badung telah efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan saluran pengaduan yang mudah diakses dan responsif.

Implementasi SP4N-LAPOR, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat secara daring di Indonesia, menunjukkan hasil yang beragam di berbagai daerah. Beberapa daerah melaporkan keberhasilan implementasi dan peningkatan kualitas layanan publik (Salma Putri Nurhadi dkk., 2023; Kusroh Lailiyah, 2023), sedangkan daerah lain menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, dan kurangnya sosialisasi (Nova Santia & Fiandy Mauliansyah, 2023; Heriyanto dkk., 2022). Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dan meningkatkan layanan e-government (G. Gumilar *et al.*, 2022), tetapi efektivitasnya bervariasi. Beberapa daerah melaporkan kepuasan pengguna yang tinggi (Kusroh Lailiyah, 2023), sementara daerah lain mengalami masalah dengan jumlah pengaduan yang rendah dan waktu respons yang lambat (Heriyanto Heriyanto *et al.*, 2022). Faktor-faktor kunci yang memengaruhi implementasi termasuk komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi (Pracoyo Cipto Nugroho dkk., 2023). Terlepas dari tantangan yang ada, SP4N-LAPOR memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan publik jika diimplementasikan dan dimanfaatkan dengan baik (Hasnaa Nur Azizah & Barnad Barnad, 2022).

Kendala yang dihadapi dalam penerapan SP4N Lapor! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

Meskipun implementasi SP4N LAPOR! di Dukcapil Kabupaten Badung secara umum dapat dikatakan efektif, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa masalah teknis, seperti integrasi sistem yang tidak lancar dan gangguan pada perangkat keras, masih menjadi hambatan dalam proses adopsi SP4N LAPOR!.

Selain itu, pengalaman teknis yang kurang memadai dari petugas Dukcapil juga turut menjadi kendala dalam mengoperasikan sistem tersebut. Lebih lanjut, infrastruktur teknologi yang belum optimal, termasuk konektivitas internet yang tidak stabil, juga dapat menghambat penerapan SP4N LAPOR! secara efektif.

Implementasi SP4N-LAPOR!, sebuah sistem pengelolaan pengaduan masyarakat secara daring di Indonesia, menghadapi beberapa tantangan di berbagai daerah. Masalah yang umum terjadi antara lain infrastruktur yang tidak memadai, sumber daya manusia yang terbatas, dan sosialisasi yang kurang (Nova Santia & Fiandy Mauliansyah, 2023; Heriyanto *et al.*, 2022). Banyak lembaga yang belum sepenuhnya mengintegrasikan atau mengoperasikan sistem, yang menyebabkan pengaduan yang tidak terselesaikan dan waktu respons yang lambat (Dhea Desita Delistiana *et al.*, 2020; Serly Wulandari, 2023). Kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap sistem ini masih rendah, dengan beberapa warga enggan menggunakannya karena takut akan konsekuensinya atau kurangnya pengetahuan (Hilarion Hamjen & Rachma Ainun Nikmah, 2020; Riska Fakhriyah dkk., 2022). Selain itu, masalah teknis seperti akses internet yang lambat di daerah-daerah tertentu juga menghambat implementasi yang efektif (Hilarion Hamjen & Rachma Ainun Nikmah, 2020).

Solusi Agar Efektivitas SP4N Laporan! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Meningkat

Dalam upaya meningkatkan efektivitas penerapan SP4N LAPOR! di Dukcapil Kabupaten Badung, terdapat beberapa solusi yang dapat ditempuh. Pertama, pihak Dukcapil perlu melakukan peningkatan kapasitas dan kompetensi teknis bagi petugas yang terlibat dalam pengelolaan sistem tersebut. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan *workshop* yang secara spesifik membahas mengenai tata cara penggunaan, pemeliharaan, dan pengembangan SP4N LAPOR!. Selain itu, perlu adanya dukungan infrastruktur teknologi yang lebih kuat, termasuk peningkatan konektivitas internet dan keandalan perangkat keras, agar proses adopsi dan implementasi sistem dapat berjalan dengan lancar. Upaya lainnya adalah melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap integrasi sistem SP4N LAPOR! dengan aplikasi internal Dukcapil, sehingga alur pengaduan dapat terintegrasi dengan baik. Tidak kalah penting, pihak Dukcapil juga perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai manfaat dan tata cara penggunaan SP4N LAPOR!, agar lebih banyak warga yang dapat memanfaatkan saluran pengaduan tersebut. Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, diharapkan implementasi SP4N LAPOR! di Dukcapil Kabupaten Badung dapat semakin efektif dan memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas layanan publik.

Sistem SP4N-LAPOR! bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dengan mengintegrasikan manajemen pengaduan di seluruh instansi pemerintah (Fitri Gupitasari & M. K. Anwar, 2022). Meskipun telah menunjukkan beberapa efektivitas, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi. Tantangan-tantangan tersebut antara lain terbatasnya sumber daya manusia, kurangnya pemahaman pegawai, dan kurangnya sosialisasi (Fitri Gupitasari & M. K. Anwar, 2022; Riska Fakhriyah dkk., 2022). Implementasi sistem ini belum optimal, dengan isu-isu seperti pengaduan yang belum terselesaikan, rendahnya kesadaran masyarakat, dan kesulitan teknis di beberapa daerah (Serly Wulandari, 2023; Afif Syarifudin Yahya & S. Setiyono, 2022). Namun, SP4N-LAPOR! telah menunjukkan peningkatan dalam hal kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur perlindungan pengguna (Annisa Millania Wildhani *et al.*, 2023). Untuk meningkatkan efektivitasnya, rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan upaya sosialisasi, perbaikan infrastruktur, peningkatan manajemen sumber daya manusia, dan

percepatan implementasi di seluruh instansi (Nova Santia & Fiandy Mauliansyah, 2023; Salma Putri Nurhadi dkk., 2023; G. Gumilar dkk., 2022).

KESIMPULAN

Penerapan SP4N LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung dapat disimpulkan sudah efektif. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya aspek-aspek "Lima Tepat" meliputi ketepatan kebijakan, pelaksanaan, target, lingkungan, serta proses. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan SP4N LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung, yaitu: masalah teknis, kapasitas petugas, dan infrastruktur teknologi. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan SP4N LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung, yaitu meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas, memperkuat infrastruktur teknologi, dan melakukan sosialisasi yang lebih intensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 289-300.
- 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.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qurâ, M. (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).
- Gumilar, G. G., Delistiana, D. D., & Purnamasari, H. (2021). The Elements of e-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the "SP4N LAPOR". *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 94-104.
- Gupitasari, F., & Anwar, M. K. (2022). The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Department of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(1), 1-10.
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal JPMWP*, 6(2), 131-137.
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N Lapor!. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 5(1), 66-76.
- Harun, M I. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah, Kompetensi Aparatur dan Akuntabilitas terhadap Kualitas Informasi Laporan Keuangan. *Jurnal JSSH*, 1(1), 83-99.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.
- Heriyanto, H., Oktavianda, M., & Suprihartini, L. (2022). Complaint Management System Analysis: Online Community Aspiration and Complaint Services. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(2), 224-236.
- Lailiyah, K. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten

- Batang Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Lapor. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(2), 48-60.
- Moore, M. H. (2018). *Managing for Performance in the Public Sector*. Routledge.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, (2019). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulyadi, Deddy, Hendrik T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi, (2019). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Nugroho, P. C., Asropi, A., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter: Kajian Politik dan Hubungan Internasional*, 9(1), 72-96.
- Nurhadi, S. P., Purbaningrum, D. G., & Nuraulia, R. (2023). Implementasi Aplikasi SP4N-Lapor! Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 295-302.
- Purnomo, S J. (2023). Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Peran Diskominfo Provinsi Jawa Tengah pada 2018-2023. , *Jurnal BWP*. 6(1), 98-112.
- Rifai, R. (2023). Determinasi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Konseptualisasi Paradigma Humanis. *Jurnal Cakrawala*, 6(2), 800-809.
- Santia, N., & Mauliansyah, F. (2023). Analisis Pemanfaatan SP4N Lapor! Untuk Meningkatkan E-government di Diskominsa Aceh Barat Daya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(2), 461-473.
- Silalahi, Ulbert. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori dan Dimensi)*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima dan Syaifudin, (2018). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Wibowo, P D K., & Mastur, A S R. (2022). Implementasi E-Government dalam Pemberian dan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas Melalui Kantor Imigrasi. *Jurnal JIKK*, 5(1), 79-86.
- Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023, July). Application of SP4N-LAPOR to Improve the Quality of Public Services and Information (Case Study in Indonesia). In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 297-305). Cham: Springer Nature Switzerland.
- 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.