# IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT

**Syamsir[1], Manda Tri Syakila[2], Gita Apri Amanda[3], Hilmiatur Rahma Hutahayan[4], Salsabilla[5], Achmad Ikhlas[6]**

[1,2,3,4,5,6]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : syamsirsaili@yahoo.com[1], mandasyakila2@gmail.com[2], gitaapriamanda@gmail.com[3], miaahutahayan@gmail.com[4], salsabilla022000@gmail.com[5], achmadikhlas05@gmail.com[6]

## ABSTRAK

Implementasi SP4N-LAPOR di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat adalah inovasi digital yang mengubah cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik agar lebih terintegrasi dan responsif. Sistem ini dibuat sebagai platform nasional untuk menangani pengaduan pelayanan publik dengan prinsip "no one door", yang memungkinkan masyarakat melaporkan dugaan maladministrasi melalui berbagai saluran terintegrasi. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat bertindak sebagai pengawas independen, menangani laporan yang belum diselesaikan oleh instansi terkait dalam 60 hari, sehingga memperbaiki transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Laporan masyarakat yang sering diterima melalui SP4N-LAPOR melibatkan maladministrasi seperti keterlambatan layanan, penyimpangan prosedur, dan pelayanan yang tidak profesional di bidang pertanahan, kesehatan, serta administrasi kependudukan. Penanganan laporan mengikuti Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023, yang mencakup verifikasi formal dan materiil, pemeriksaan, serta rapat pleno untuk tindak lanjut yang independen dan objektif.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR,Ombudsman*

**ABSTRACT**

The implementation of SP4N-LAPOR at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office in West Sumatra is a digital innovation that changes the way public service complaints are managed to be more integrated and responsive. This system was created as a national platform for handling public service complaints based on the "no one door" principle, which allows the public to report alleged maladministration through various integrated channels. The Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office in West Sumatra Province acts as an independent supervisor, handling reports that have not been resolved by the relevant agencies within 60 days, thereby improving the transparency, accountability, and efficiency of public services. This study uses a qualitative descriptive method, with data obtained from interviews, observations, and documentation at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office in West Sumatra Province. Public reports frequently received through SP4N-LAPOR involve maladministration such as service delays, procedural irregularities, and unprofessional service in the fields of land, health, and population administration. The handling of reports follows Regulation of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Number 58 of 2023, which covers formal and material verification, examination, and plenary meetings for independent and objective follow-up.

**Keywords :** *Public service, SP4N-LAPOR,Ombudsman*

## PENDAHULUAN

Era digital telah mendorong pemerintahan di berbagai negara untuk memakai teknologi informasi sebagai sarana mengubah cara pelayanan publik. Tujuan utama e-government tidak hanya sekadar mengubah proses administrasi ke bentuk digital, tetapi juga meningkatkan akses, transparansi, akuntabilitas, serta responsifnya layanan publik terhadap masyarakat. Banyak penelitian dan kebijakan menekankan bahwa penggunaan platform digital dapat mempercepat proses pelaporan, memudahkan pemantauan, serta membuka ruang partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam mengawasi layanan (Muttaqin et al., 2024).

Di Indonesia, salah satu tindakan pemerintah dalam menjawab kebutuhan pengelolaan pengaduan publik adalah dengan membangun Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, disebut SP4N-LAPOR!. SP4N-LAPOR dirancang dengan prinsip no wrong door sehingga semua laporan yang masuk dari berbagai saluran bisa diterima, disalurkan, dan dipantau dengan terintegrasi oleh instansi yang bertugas. Dalam hal ini, Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, dan berbagai pihak terkait turut menetapkan rencana nasional dan langkah-langkah kerja untuk memastikan SP4N-LAPOR menjadi saluran pengaduan utama dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Yudharta, 2024).

Dalam Ardiansah (2024) hasil dari studi akademik dan evaluasi pelaksanaan di berbagai wilayah menunjukkan hasil yang beragam, di banyak daerah SP4N-LAPOR berhasil meningkatkan akses dan mempercepat penanganan pengaduan. Namun, efektivitas sistem ini tergantung pada kemampuan institusi, kualitas penyebarnya informasi, koordinasi antar-instansi, serta sumber daya manusia di lapangan. Penelitian spesifik di berbagai kabupaten seperti Tasikmalaya, Tangerang, Badung, dan daerah lainnya menemukan bahwa hambatan utama terjadi karena kurangnya sosialisasi, keterbatasan tenaga yang mengelola pengaduan, serta belum optimalnya penggunaan data pengaduan untuk memperbaiki kualitas layanan (Gupitasari, Fitri & Anwar, M., 2022).

Peran Ombudsman Republik Indonesia sangat penting dalam sistem ini sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik dan mampu menangani laporan yang belum selesai di tingkat administratif. Ombudsman berada di bagian akhir dari sistem pengaduan nasional, terutama ketika laporan di SP4N-LAPOR tidak selesai dalam waktu yang ditentukan. Dalam hal ini, mekanisme rujukan ke Ombudsman dapat diaktifkan. Laporan tahunan dan dokumen Ombudsman menunjukkan peningkatan jumlah aduan yang ditangani serta fokus pada peningkatan waktu penyelesaian dan standarisasi isi laporan sejak masa digitalisasi layanan (Ombudsman RI, 2023).

Di tingkat provinsi, penerapan SP4N-LAPOR membutuhkan penyesuaian yang sesuai dengan kondisi setempat, termasuk strategi sosialisasi yang tepat untuk wilayah yang beragam seperti Sumatera Barat, peningkatan kemampuan kantor OPD, serta peningkatan koordinasi antar pemangku kepentingan (Fakhriyah et al., 2022). Berbagai inisiatif daerah seperti FGD, monev, dan rencana aksi daerah menunjukkan bahwa rencana aksi pengelolaan pengaduan daerah (berdasarkan PermenPANRB No.46/2020) menjadi alat penting dalam menerjemahkan kebijakan nasional ke penerapan di tingkat lokal. Namun, evaluasi di beberapa daerah menunjukkan bahwa tanpa dukungan politik dan anggaran yang stabil, integrasi dan penggunaan fitur SP4N-LAPOR belum optimal (Bayu et al., 2024).

Selama beberapa tahun terakhir, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat aktif melaksanakan sosialisasi, FGD, serta bekerja sama dengan pemerintah provinsi dan

kabupaten untuk memperkuat penggunaan SP4N-LAPOR sebagai alat pengawasan dan peningkatan kualitas layanan. Kegiatan-kegiatan ini menegaskan bahwa peran Ombudsman Sumbar tidak hanya sebagai penerima laporan, tetapi juga sebagai fasilitator peningkatan kapasitas dalam penanganan pengaduan di tingkat daerah, seperti melalui pelatihan pengelolaan laporan, penyusunan rencana aksi, dan advokasi perbaikan prosedur pelayanan. Praktik ini menjadi contoh bagaimana pengawasan dari luar dapat memperkuat akuntabilitas layanan publik digital di tingkat provinsi (Gupitasari, Fitri & Anwar, M., 2022).

Artikel ini membahas pentingnya perubahan pelayanan publik yang berbasis digital serta peran Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan layanan tersebut. Fokus utama adalah menjelaskan secara rinci bagaimana sistem SP4N-LAPOR diterapkan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, termasuk jenis laporan yang dibuat masyarakat dan cara penanganannya. Dengan melakukan studi ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih lengkap mengenai sejauh mana SP4N-LAPOR digunakan sebagai inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam tentang implementasi SP4N-LAPOR sebagai inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Sumatera Barat. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahanan komprehensif mengenai proses, bentuk laporan serta solusi dalam penerapan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital tersebut.

**1. Lokasi dan Subjek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Sumatera Barat, sebagai lembaga negara yang berwewenang langsung melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik serta menjadi salah satu instansi pengguna utama SP4N-LAPOR. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling yaitu informan yang memiliki peran langsung dalam pengelolaan SP4N-LAPOR seperti staf/ pegawai yang terlibat langsung dengan proses tindak lanjut laporan SP4N-LAPOR.

**2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dapat melalui beberapa cara yaitu:

**a. Wawancara**

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai Ombudsman yang berperan dalam pengelolaan dan penanganan laporan melalui SP4N-LAPOR. Jenis wawancara yang dilakukan adalah semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas dalam menggali jawaban informan mengenai alur kerja, efektivitas, serta kendala implementasi SP4N-LAPOR.

**b. Observasi**

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pelayanan pengaduan di kantor Ombudsman, termasuk bagaimana petugas menindaklanjuti laporan, penggunaan dashboard SP4N-LAPOR, serta interaksi antarpetugas. Observasi ini membantu memperkuat informasi hasil wawancara.

**c. Dokumentasi**

dokumentasi diperoleh dari berbagai dokumen resmi seperti laporan tahunan, statistik laporan, SOP internal, serta regulasi terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Inovasi Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Transformasi Pelayanan Publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan temuan dari wawancara dan pengamatan di lapangan, penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menunjukkan inovasi dalam layanan publik yang mendorong digitalisasi dan integrasi pengelolaan keluhan masyarakat.

SP4N-LAPOR berperan sebagai platform nasional untuk menangani aduan terkait layanan publik, yang dimanfaatkan masyarakat untuk mengirimkan laporan mengenai kinerja instansi pemerintah baik di tingkat nasional maupun regional. (Ombudsman, 2023)

Dalam praktiknya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat bukanlah pihak utama yang mengoperasikan aplikasi SP4N-LAPOR, melainkan sebagai lembaga pengawas independen. Menurut hasil wawancara, Ombudsman turut terlibat aktif apabila aduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR tidak mendapatkan respons dari instansi yang dilaporkan dalam batas waktu 60 hari. Pada situasi itu, aduan dapat diteruskan ke Ombudsman untuk diawasi dan diperiksa lebih mendalam. (Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

Penerapan SP4N-LAPOR ini menunjukkan perubahan dalam layanan publik yang menekankan prinsip transparansi, pertanggungjawaban, dan efektivitas. Semua aduan yang diterima dicatat secara terstruktur dalam sistem, memiliki prosedur penanganan yang terdefinisi dengan baik, serta dapat dilacak perkembangannya oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Ini selaras dengan fungsi dan wewenang Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan layanan publik untuk mencegah serta menangani dugaan maladministrasi. (Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

### Bentuk Laporan yang Kerap Dilaporkan oleh Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR

Berdasarkan temuan wawancara, aduan yang paling umum disampaikan masyarakat lewat aplikasi SP4N-LAPOR berkaitan dengan dugaan maladministrasi dalam layanan publik. Bentuk maladministrasi yang dilaporkan meliputi keterlambatan yang berkepanjangan dalam penyediaan layanan, kurangnya kejelasan hukum, pelanggaran prosedur, serta sikap tidak profesional dari pegawai negara. Jenis aduan ini sejalan dengan batas wewenang Ombudsman dalam mengawasi layanan publik. (Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

Bidang layanan yang sering menjadi sasaran aduan mencakup urusan pertanahan, kesehatan, administrasi kependudukan, serta layanan publik lainnya yang langsung memengaruhi kehidupan masyarakat. Meski demikian, menurut hasil wawancara, bukan semua aduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR dapat diproses oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Aduan yang berada di luar kewenangan Ombudsman, seperti kasus pidana murni, perselisihan perdata antara individu, serta perkara yang sudah ditangani atau diputus oleh pengadilan, tidak dapat dikelola oleh Ombudsman. Ombudsman hanya bisa menindaklanjuti aduan tersebut jika intinya terkait dengan dugaan maladministrasi dalam proses layanan oleh instansi pemerintah. (Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

### Penanganan Laporan Masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Penanganan laporan dari masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat mengikuti prosedur yang tercantum dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023. Berdasarkan wawancara, laporan dapat disampaikan melalui berbagai

cara, seperti platform SP4N-LAPOR, layanan online Ombudsman, email, pesan singkat, surat tertulis, atau langsung ke kantor Ombudsman. (Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

Untuk laporan yang berasal dari SP4N-LAPOR, Laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR pertama-tama ditangani oleh Super Admin di tingkat pusat. Kemudian, laporan tersebut diteruskan ke narahubung Ombudsman di perwakilan daerah berdasarkan wilayah yurisdiksi. Setelah diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, dilakukan verifikasi awal untuk memeriksa syarat formil dan materil laporan. (Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

Syarat formil mencakup identitas pelapor yang jelas, kronologi kejadian yang terperinci, serta dokumen pendukung yang lengkap. Sementara itu, syarat materil berkaitan dengan kewenangan Ombudsman, batas waktu penyampaian laporan, dan indikasi adanya maladministrasi dalam layanan publik. Jika laporan memenuhi kedua syarat ini, maka laporan akan didaftarkan dan dilanjutkan ke tahap pemeriksaan.(Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

Pemeriksaan dilakukan dengan mengklarifikasi informasi kepada pelapor dan instansi yang dilaporkan, baik melalui surat maupun pertemuan tatap muka. Hasilnya kemudian dibahas dalam rapat pleno Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat untuk memutuskan langkah selanjutnya. Seluruh proses ini dilakukan berdasarkan prinsip independensi, objektivitas, dan keadilan, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik.(Biro HKO Sekretaris Jenderal, 2023)

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat merupakan inovasi layanan publik digital yang krusial dalam mendorong transparansi, pertanggungjawaban, dan efisiensi pengelolaan keluhan masyarakat. Sistem pengaduan nasional ini, dengan prinsip "no wrong door", memfasilitasi penyampaian laporan oleh masyarakat dan memungkinkan penanganan keluhan yang terintegrasi serta tercatat dengan baik.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat berperan penting sebagai pengawas luar dalam sistem SP4N-LAPOR, terutama untuk laporan masyarakat yang tidak ditangani oleh instansi terkait dalam waktu 60 hari. Laporan yang paling banyak masuk melalui SP4N-LAPOR berkaitan dengan dugaan maladministrasi, seperti keterlambatan layanan, penyimpangan prosedur, dan pelayanan yang tidak kompeten, khususnya di bidang pertanahan, kesehatan, dan administrasi kependudukan. Ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR berfungsi sebagai alat utama bagi masyarakat untuk memantau kualitas layanan publik.

Proses penanganan laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah dilakukan sesuai Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023, meliputi tahap verifikasi formal dan material, pemeriksaan, serta rapat pleno untuk menentukan langkah berikutnya. Pelaksanaan mekanisme ini menegaskan komitmen Ombudsman dalam memastikan penanganan laporan yang mandiri, objektif, dan adil. Dengan demikian, implementasi SP4N-LAPOR tidak hanya sebagai platform pengaduan digital, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat pengawasan dan perbaikan terus-menerus dalam penyediaan layanan publik di tingkat lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

Ardiansah, et al. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR ! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK. *Moderat : Jurnal IlmiahIlmu Pemerintahan*, *10*(November), 828–847.

Bayu, I. G., Pratama, A., Ayu, I., Sri, P., Diah, N., & Dewi, U. (2024). Penerapan SP4N LAPOR ! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Global Education*, *5*(3), 2044–2049.

Biro HKO Sekretaris Jenderal, K. (2023). *Ombudsman Republik IndonesiaPeraturan Ombudsman Republik IndonesiaNomor 58 Tahun 2023TentangTata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian LaporanDengan Rahmat Tuhan Yang Maha EsaKetua Ombudsman Republik Indonesia*,.

Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur, M. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor ! Di Provinsi Sumatera Selatan ) adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Program Prioritas Nasional dan Ombudsman sebagai Sistem Pengelolaan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *7*(3), 48–54.

Gupitasari, Fitri & 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.

Muttaqin, M., Pusvita, V., Pangaribuan, T., & Simatupang, O. (2024). Partisipasi Pengguna Internet Indonesia dalam Pemanfaatan LAPOR ! sebagai Layanan Pengaduan Publik Participation of Indonesian Internet Users in Utilizing LAPOR ! as a Public Complaint Service. *Jurnal Pekommas*, 189–200. https://doi.org/10.56873/jpkm.v9i2.5314

Ombudsman, R. (2023). Sosialisasi SP4N LAPOR di Sumbar. In *Ombudsman RI*.

Yudharta, I. P. D. (2024). Implementasi Sp4n Lapor ( Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat ) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi kasus : Beberapa Instansi Pemerintah yang ada di Indonesia ). *Socio-Political Communication and Policy Review*, *1*(5), 1–8.