

Implementasi Kebijakan Pemerintah Melalui Website Sp4n-Lapor Di Sinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Evita Maharani ¹⁾; Muhammad Agus Muljanto ²⁾

^{1,2)}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: ¹⁾ evitamhrani@gmail.com ; ²⁾ magusmuljanto@upnjatim.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [31 Desember 2025]

Revised [18 Juni 2026]

Accepted [23 Juni 2026]

KEYWORDS

SP4N-LAPOR; Policy Implementation; Public Complaints; Infrastructure Services; East Java Province.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan masyarakat memegang peran penting dalam pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Pemerintah Republik Indonesia memperkenalkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagai saluran resmi yang memfasilitasi pengaduan masyarakat dengan tingkat keberanian dan keterlibatan yang lebih tinggi melalui mekanisme digital. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendetail pelaksanaan website SP4N-LAPOR di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, terutama dalam mengelola serta menanggapi keluhan yang berkaitan dengan infrastruktur jalan, kondisi jalan yang rusak, dan sistem drainase. Metodologi penelitian mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif, dengan landasan analisis yang mengacu pada kerangka teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang menekankan empat faktor krusial yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi eksekutif, dan struktur birokrasi secara keseluruhan. Data penelitian diperoleh melalui data sekunder berupa dokumen resmi instansi, peraturan perundang-undangan, laporan, serta literatur yang relevan dengan SP4N-LAPOR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi website SP4N-LAPOR di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur secara umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan didukung oleh dasar hukum serta SOP yang jelas. Aspek komunikasi, penerapan masih belum optimal karena keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat. Dari aspek sumber daya, telah tersedia aparatur khusus sebagai admin SP4N-LAPOR, Kendala anggaran terbatas dan beban kerja tinggi masih menyulitkan respon terhadap pengaduan. Pada aspek disposisi, aparatur pengelola menunjukkan sikap responsif dan bertanggung jawab, meskipun masih terdapat perbedaan tingkat komitmen antarpegawai. Dari aspek struktur birokrasi, pembagian kewenangan dan SOP telah membantu proses pengelolaan pengaduan berjalan lebih sistematis, meskipun koordinasi antarunit masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan sumber daya, serta perbaikan koordinasi birokrasi agar implementasi SP4N-LAPOR dapat berjalan lebih optimal.

ABSTRACT

The management of public complaints plays an important role in transparent and accountable governance. The Government of the Republic of Indonesia introduced the National Public Service Complaint Management System–People's Online Aspiration and Complaint Service (SP4N-LAPOR) as an official channel that facilitates public complaints with a higher level of courage and involvement through digital mechanisms. The main purpose of this study is to explore and analyze in detail the implementation of the SP4N-LAPOR website at the East Java Provincial Highway Public Works Office, especially in managing and responding to complaints related to road infrastructure, damaged road conditions, and drainage systems. The research methodology adopts a qualitative descriptive approach, with an analytical foundation that refers to the policy implementation theoretical framework of George C. Edward III, which emphasizes four crucial factors, namely communication, resources, executive disposition, and overall bureaucratic structure. Research data was obtained through secondary data in the form of official agency documents, laws and regulations, reports, and literature relevant to SP4N-LAPOR. The results of the study show that the implementation of the SP4N-LAPOR website at the East Java Provincial Highway Public Works Office has generally been running in accordance with applicable provisions and supported by a clear legal basis and SOPs. In terms of communication, implementation is still not optimal due to limited socialization to the community. From the aspect of resources, special apparatus has been available as an admin of SP4N-LAPOR, limited budget constraints and high workload still make it difficult to respond to complaints. In terms of disposition, management apparatus shows a responsive and responsible attitude, although there are still differences in the level of commitment between employees. From the aspect of bureaucratic structure, the division of authority and SOPs has helped the complaint management process run more systematically, although coordination between units still needs to be improved. Therefore, it is necessary to increase socialization, strengthen resources, and improve bureaucratic coordination so that the implementation of SP4N-LAPOR can run more optimally.

PENDAHULUAN

Era globalisasi ditandai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin kompleks. Orang akan membutuhkan segala hal dalam hidup secara instan dan praktis. Oleh sebab itu, pemerintah berkewajiban memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari peran fundamental penyelenggaraan pemerintahan. Peran tersebut diarahkan untuk menjamin hak-hak masyarakat atas penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diberikan oleh negara sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. (Khairunnisa Tanjung et al., 2024)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan, yang dilaksanakan dengan sikap profesional, akuntabel, dan penuh tanggung jawab. UU ini menetapkan semua penyelenggara layanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip mendasar, termasuk keterbukaan informasi, keterlibatan masyarakat, serta pertanggungjawaban. Dalam pemahaman tentang pelayanan publik ini, negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat menerima pelayanan yang pantas, berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau. Perkembangan era digital mendorong berbagai aktivitas di Indonesia, baik pada perusahaan maupun instansi pemerintahan, untuk didukung oleh penerapan sistem informasi. Perkembangan era digital telah menginspirasi pemerintah di banyak negara untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai alat transformasi mendasar yang mengubah paradigma pelayanan publik dari konvensional menjadi lebih modern dan efisien. Esensi utama implementasi e-Government tidak terbatas pada digitalisasi rutinitas administrasi semata, tetapi secara mendalam menargetkan peningkatan akses yang inklusif bagi masyarakat, transparansi proses yang komprehensif, akuntabilitas yang ketat dan terukur, serta peningkatan tingkat responsifitas layanan publik sehingga dapat menjawab dinamika kebutuhan masyarakat dengan lebih tepat dan efektif (Sumatera et al., 2025). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menghadirkan inovasi pelayanan berbasis daring guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui penerapan e-government, diharapkan tercipta sistem pemerintahan yang berjalan lebih efektif, transparan, dan mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah Indonesia kemudian berupaya untuk menjawab tantangan tersebut dengan membuat dan mengembangkan sistem pengelolaan publik berbasis teknologi informasi yang diberi nama SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) (Nur Fahasen et al., 2024). SP4N-LAPOR! Perancangan awal sistem tersebut dimulai sejak tahun 2011, selanjutnya mendapat pengembangan lanjutan dari Kantor Staf Presiden dengan tujuan strategis yaitu menarik partisipasi aktif masyarakat sambil mengintensifkan hubungan interaktif antara aparatur pemerintahan dengan publik dalam konteks pemantauan dan optimalisasi pelayanan publik yang lebih baik (Berliana & Yudarta, 2024). Dengan aplikasi ini masyarakat memungkinkan untuk menyampaikan aspirasi, kritik dan pengaduan secara online tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. Dasar hukum SP4N-LAPOR! Terdapat pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana untuk mengelola pengaduan publik, termasuk mekanisme teknisnya. Perpres ini menjadi pijakan utama bagi implementasi SP4N-LAPOR! di semua instansi pemerintah. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Republik Nasional Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa memberikan pedoman teknis pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui sistem elektronik ini. Kedua aturan tersebut menegaskan kewajiban pemerintah untuk pengelolaan pengaduan publik yang terintegrasi, akuntabel, serta transparan.

Dalam pelaksanaan dan pengembangan program SP4N-LAPOR, dibentuk suatu sistem kelembagaan yang terstruktur mulai dari tingkat nasional, Kementerian/Lembaga, hingga Pemerintah Daerah. Struktur ini dirancang untuk mendukung penerapan kebijakan “no wrong door policy”, yaitu kebijakan yang memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan melalui saluran mana pun maupun terkait dengan jenis permasalahan apa pun, tetap akan diterima dan diproses. Melalui kebijakan tersebut, hak masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan dijamin secara penuh, karena setiap laporan yang masuk akan diteruskan dan dikoordinasikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menindaklanjutinya secara tepat. Dengan demikian, SP4N-LAPOR berfungsi sebagai sistem pengaduan terpadu yang menjembatani masyarakat dengan pemerintah secara efektif dan terintegrasi. (Wulandari, 2023) Keluhan secara online sangat diperlukan agar instansi pelayanan publik dapat secara rutin melakukan identifikasi kekurangan, melakukan proses reformasi, dan menyempurnakan kualitas di seluruh tahapan pemberian layanan yang diberikan kepada warga masyarakat (Hariyanto et al., 2020). Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, website SP4N-LAPOR dimanfaatkan sebagai



saluran resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan pekerjaan umum, khususnya yang berkaitan dengan kerusakan jalan, jalan rusak, serta drainase. Hal ini menjadi penting mengingat infrastruktur jalan memiliki peran strategis sebagai penggerak utama pembangunan ekonomi, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Pembangunan infrastruktur yang memadai mampu mendukung kelancaran distribusi barang dan jasa, mobilitas penduduk, aliran dana, serta pertukaran informasi antarwilayah, sehingga berdampak pada efisiensi biaya distribusi dan keterjangkauan harga barang dan jasa, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Dengan demikian, pembangunan infrastruktur jalan memiliki peran penting dalam menjaga kestabilan harga antarwilayah sekaligus mendorong pemerataan pembangunan.

Hal ini sejalan dengan data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tahun 2024 yang menunjukkan bahwa pada tahun 2021 tidak tercatat jalan dengan kondisi rusak berat, sehingga kerusakan jalan hanya berada pada kategori ringan. Namun, pada tahun 2022 panjang jalan dengan kondisi rusak berat mengalami peningkatan menjadi 15,30 km, dan pada tahun 2023 kembali meningkat secara signifikan hingga mencapai 61,28 km. Peningkatan panjang jalan rusak tersebut menunjukkan adanya permasalahan serius dalam kondisi infrastruktur jalan yang perlu segera ditangani. Kerusakan jalan tidak hanya berdampak pada kenyamanan pengguna, tetapi juga membahayakan keselamatan pengendara karena dapat menyebabkan kecelakaan akibat lubang dan permukaan jalan yang tidak layak. Sejalan dengan hal tersebut, keberfungsian infrastruktur jalan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan sarana pendukung lainnya, salah satunya adalah drainase. Drainase merupakan prasarana pengelolaan air yang berfungsi untuk menyalurkan, mengarahkan, dan membuang air buangan maupun limpasan air hujan agar tidak menimbulkan genangan. Sistem drainase yang baik berperan penting dalam menjaga kondisi jalan tetap layak dan aman digunakan, (suripin, Berlin & Noor, 2015) Sehingga mendukung fungsi jalan sebagai bagian dari prasarana transportasi darat yang mencakup jalan beserta bangunan pelengkap, seperti jembatan dan perlengkapan jalan lainnya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan terkait jalan dan drainase melalui SP4N-LAPOR menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas infrastruktur serta kelancaran aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Kerusakan jalan tidak hanya berdampak pada kenyamanan pengguna, tetapi juga membahayakan keselamatan pengendara karena dapat menyebabkan kecelakaan akibat lubang dan permukaan jalan yang tidak layak.

Dalam konteks ini, berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur, dinas tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang pekerjaan umum, khususnya dalam perbaikan dan pengelolaan jalan provinsi. Melalui SP4N-LAPOR, masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan infrastruktur secara langsung dan mudah tanpa harus datang ke kantor dinas. Sistem ini berfungsi sebagai media penghubung antara masyarakat dan pemerintah, di mana setiap laporan yang diterima akan didistribusikan kepada unit kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai tugas dan fungsinya. Dengan demikian, keberadaan SP4N-LAPOR diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik serta mendorong Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur untuk lebih responsif dalam menangani pengaduan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur jalan.

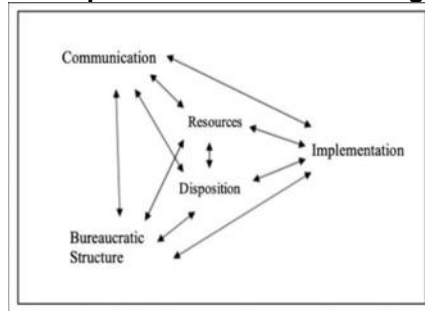
LANDASAN TEORI

Implementasi Kebijakan Publik

Penelitian ini menggunakan teori dari ahli George Edward III tentang implem teori tersebut diterima karena memberikan wawasan secara komprehensif mengenai unsur-unsur birokrasi internal yang menentukan keberhasilannya kebijakan, khususnya digitalisasi pemerintahan melalui SP4N-LAPOR (Fepi Suheri et al., 2025). entasi yakni yang menjadi faktor keberhasilan implementasi diukur dengan 4 indikator sebagai berikut, :

1. Komunikasi,
2. Sumber Daya,
3. Disposisi,
4. Struktur Birokrasi.

Teori ini mengasumsikan pemahaman bahwa implementasi dipahami sebagai proses menjalankan suatu kebijakan yang sudah dibuat dan telah diimplementasikan. Dalam implementasi website SP4N-LAPOR ini Dinas pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur berperan sebagai pengatur alur dalam pengaduan di website SP4N-LAPOR agar website tersebut dapat dipahami oleh masyarakat. Selain itu, dinas berperan dalam menafsirkan aturan dan prosedur pengaduan ke dalam bentuk petunjuk kerja yang jelas dan operasional, sehingga dapat dipahami dan dilaksanakan secara konsisten oleh petugas. Dengan demikian, setiap laporan masyarakat dapat diproses secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Berlian Lintang Yusuf, 2024)

Gambar 1 Model Implementasi Menurut George C. Edward III

Sumber : George Edward III (1980)

Pengaduan Kebijakan Publik

Pengaduan publik merupakan suatu prosedur resmi yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterimanya, sebagaimana dikemukakan oleh Roberts (2006). Melalui mekanisme ini, warga negara dapat melaporkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah maupun lembaga publik lainnya. Keberadaan sistem pengaduan tersebut berfungsi sebagai media komunikasi yang menjembatani hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Salah satu indikator yang paling penting adalah responsivitas, yaitu kemampuan dan kecepatan penyelenggara pelayanan dalam menanggapi setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Tanggapan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan permasalahan yang diajukan menunjukkan bahwa sistem pengaduan telah berjalan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. (Bunda et al., 2025)

SP4N-LAPOR Sebagai Sistem Pengaduan Nasional

Pelayanan publik memiliki peran strategis karena menjadi wujud interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pokok pemerintah untuk memenuhi berbagai aspirasi dan keperluan masyarakat secara efektif. Standar pelayanan yang unggul menggambarkan dedikasi pegawai negeri untuk menjalankan tugas dengan profesionalisme dan integritas, sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat yang lebih kokoh terhadap kinerja pemerintahan. Hal tersebut sejalan dengan argumen (Florenta Patriani Hia et al., 2025), yang menegaskan bahwa pelayanan publik wajib dilaksanakan secara responsif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya guna menangani kebutuhan masyarakat yang kian bervariasi dan rumit. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengajukan pengaduan atas layanan yang diterima dan mendapatkan tanggapan apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan sarana pengaduan guna memastikan terselenggaranya pelayanan yang adil dan berkualitas. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dengan menyampaikan kritik, saran, maupun laporan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik. Pembentukan SP4N-LAPOR dilatarbelakangi oleh kondisi pengelolaan pengaduan masyarakat di Indonesia yang sebelumnya masih bersifat terpisah-pisah dan belum terkoordinasi secara optimal. Pada masa sebelumnya, masyarakat kerap menyampaikan keluhan tidak pada instansi yang berwenang, sehingga banyak laporan yang tidak tertangani secara optimal.

Implementasi SP4N-LAPOR di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur yang merupakan salah satu instansi yang memberikan wadah pengaduan SP4N-LAPOR untuk meningkatkan pelayanan pengaduan dan sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap infrastruktur jalan, jalan rusak, dan drainase di Provinsi Jawa Timur yang memiliki tingkat interaksi dan peran penting untuk keberlangsungan kehidupan masyarakat di Provinsi Jawa Timur. Implementasi website SP4N-LAPOR di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur berperan sebagai sarana masyarakat untuk pengaduan seputar infrastruktur jalan, jalan rusak, dan drainase yang rusak dengan hal tersebut instansi dapat menampung, mengelola, dan menindak lanjuti aduan tersebut secara lebih sistematis. Tingkat keberhasilan implementasi sistem ini dapat diukur melalui sejauh mana sosialisasi kepada masyarakat dilakukan, kecepatan serta ketepatan instansi dalam merespons pengaduan, dan kemampuan organisasi dalam merealisasikan tindak lanjut laporan di lapangan.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menjelaskan secara mendalam implementasi sistem aduan masyarakat melalui platform SP4N-LAPOR di wilayah Jawa Timur. Mengutip Sugiyono (2018), pendekatan ini bertujuan memahami serta mendeskripsikan realitas sosial apa adanya, tanpa analisis kausalitas. Sementara itu, data sekunder bersumber dari dokumen resmi pemerintah, penelitian sebelumnya, dan referensi literatur yang relevan dengan SP4N-LAPOR. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dengan proses pengumpulan data secara kualitatif, yang selanjutnya dianalisis melalui tahapan penelaahan dan penafsiran data sesuai dengan fokus kajian penelitian. Adapun fokus penelitian diarahkan pada penerapan website SP4N-LAPOR sebagai media penyaluran pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menitikberatkan pada tingkat penerapan dan pemanfaatan website tersebut dalam praktik pelayanan kepada masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah mekanisme pengaduan yang tersedia dalam website SP4N-LAPOR telah berfungsi secara optimal sebagai sarana penghubung antara instansi pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan laporan terkait kerusakan jalan, infrastruktur jalan, serta permasalahan drainase di Provinsi Jawa Timur, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam penggunaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

Komunikasi berfungsi sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi, gagasan, ketentuan, dan arahan kerja kepada pihak yang berwenang melalui media yang digunakan. Pada tahap implementasi kebijakan, elemen komunikasi menjadi landasan utama kesuksesan mengingat kebijakan hanya dapat berjalan efektif ketika pelaksana benar-benar menguasai dan memahami secara mendalam akan tugas-tugas serta kewajiban yang harus dilaksanakan dengan benar. Melalui saluran komunikasi yang berkualitas tinggi, esensi kebijakan yang tertua dalam regulasi dapat dikomunikasikan secara eksplisit, dipahami secara seragam di antara semua pelaku, dan diterapkan dengan konsistensi penuh oleh para pegawai pelaksana. Hal ini sejalan dengan argumen Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik sangat bergantung pada kualitas kejelasan, ketepatan, dan kelanjutan penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana serta penerima manfaat kebijakan. Dalam penerapan website SP4N-LAPOR yang ada di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, variabel komunikasi memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa sistem pengaduan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Dalam konteks pelaporan kerusakan infrastruktur jalan, jalan rusak, dan drainase, komunikasi berfungsi sebagai sarana penghubung antara masyarakat sebagai pelapor dan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penanganan infrastruktur. Melalui komunikasi yang baik, kebijakan yang dituangkan dalam bentuk peraturan dapat disampaikan secara jelas, dipahami dengan makna yang sama, serta dilaksanakan secara konsisten oleh aparat pelaksana. Mengacu pada teori Edward III, tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan, akurasi, serta kesinambungan penyampaian informasi kebijakan kepada aparatur pelaksana dan pihak yang menjadi target kebijakan. Meskipun SP4N-LAPOR telah ditetapkan sebagai sistem pengaduan nasional, pelaksanaannya di tingkat daerah, termasuk di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, masih memerlukan perhatian khusus, masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat. Salah satu kendala utama adalah masih terbatasnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Akibatnya, belum semua warga mengetahui keberadaan serta prosedur penggunaan website SP4N-LAPOR, sehingga tingkat partisipasi masyarakat dalam melaporkan kerusakan infrastruktur jalan, jalan rusak, dan drainase belum berjalan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan pandangan Ratminto dan Winarsih (2016) yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem pengaduan publik sangat bergantung pada dukungan sosialisasi yang memadai kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sumber Daya

Faktor ketersediaan sumber daya, baik berupa dana maupun kapabilitas tenaga pelaksana, menjadi unsur penentu utama keberhasilan pelaksanaan kebijakan di lapangan. Kejelasan kebijakan secara dokumen tidak akan memberikan hasil optimal tanpa diimbangi oleh sumber daya yang memadai pada fase implementasi yang sebenarnya. Elemen sumber daya meliputi tenaga ahli, anggaran finansial, serta sarana dan prasarana pendukung. Dalam konteks penggunaan SP4N-LAPOR, penelitian ini menyiarkan tingkat kesiapan sumber daya pemerintah daerah guna mewujudkan Rencana Induk TIK Jawa Timur, fokus pada penanganan pengaduan infrastruktur jalan, kerusakan jalan, dan drainase. (Kaendung et al., 2021) Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten diperlukan agar pengaduan

yang masuk melalui SP4N-LAPOR dapat dikelola secara profesional, mulai dari proses penerimaan laporan, verifikasi data, hingga koordinasi dengan unit teknis untuk tindak lanjut di lapangan. Aparatur yang memahami tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan akan mempercepat proses penanganan serta meningkatkan akuntabilitas pengaduan publik. Selain aspek sumber daya manusia, ketersediaan pendanaan turut menjadi unsur krusial dalam penerapan SP4N-LAPOR. Ketersediaan anggaran sangat menentukan kemampuan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur. Tanpa dukungan anggaran yang memadai, laporan kerusakan yang telah disampaikan melalui sistem pengaduan berpotensi tidak dapat direalisasikan secara optimal. Pendapat tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan Abdul Wahab (2014), bahwa kekurangan sumber daya—terutama keterbatasan dana anggaran—sering kali muncul sebagai kendala primer yang paling krusial dalam pelaksanaan kebijakan publik di wilayah lokal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Dinas PU Bina Marga Jawa Timur telah menyediakan sumber daya dengan menugaskan pegawai tertentu untuk mengelola platform SP4N-LAPOR. Pegawai tersebut bertugas menerima pengaduan dari masyarakat, melakukan proses verifikasi, mengklasifikasikan laporan, serta menindaklanjuti setiap aduan sesuai dengan tugas dan kewenangan unit terkait. Dalam hal ini yang bertanggung jawab dalam menangani website SP4N-LAPOR adalah dari bidang humas yang memang bertugas sebagai jembatan komunikasi antara instansi dan masyarakat. Setelah terdapat pengaduan yang masuk dari masyarakat. Keberadaan petugas yang kompeten dan memahami alur kerja SP4N-LAPOR sangat menentukan kelancaran proses pengelolaan pengaduan. Hal tersebut sejalan dengan pemikiran George C. Edward III yang menekankan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan aparatur pelaksana, baik dilihat dari jumlah personel maupun keahlian teknis yang dimiliki.

Disposisi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Faktor mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari: Pengangkatan birokrasi. Sikap dan komitmen aparatur pelaksana dapat menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan apabila mereka tidak menjalankan kebijakan sesuai dengan arahan pimpinan. Oleh sebab itu, proses penempatan dan seleksi pelaksana kebijakan perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan tingkat loyalitas dan kepedulian terhadap kebijakan yang berlaku, terutama yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Salah satu upaya yang dapat diterapkan untuk mendorong sikap positif aparatur adalah pemberian insentif sebagai mekanisme untuk meningkatkan motivasi dan kesungguhan dalam melaksanakan kebijakan (Rini Aristin dan Rina Nur Azizah, 2018). Hal ini menjelaskan bahwa disposisi pelaksana kebijakan dipengaruhi oleh proses pengangkatan birokrasi. Penempatan dan pemilihan aparatur pelaksana kebijakan harus dilakukan secara tepat dengan mempertimbangkan kompetensi, integritas, Serta dedikasi terhadap kepentingan masyarakat. Aparatur yang tidak memiliki komitmen terhadap kebijakan yang dijalankan dapat menimbulkan hambatan dalam proses implementasi, meskipun kebijakan tersebut telah didukung oleh aturan dan sumber daya yang memadai. Dari hasil wawancara terhadap salah satu pegawai yang menangani website SP4N-LAPOR yang ada di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur ini terlihat bahwa menunjukkan peran penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan pengaduan masyarakat. Pegawai yang ditugaskan sebagai pengelola atau admin SP4N-LAPOR pada umumnya dituntut memiliki sikap responsif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan publik. Sikap tersebut tercermin dari kesediaan pegawai dalam menerima dan memverifikasi laporan masyarakat, serta memberikan tanggapan awal sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dalam sistem SP4N-LAPOR. Selain itu, pegawai diharapkan memiliki komitmen untuk menindaklanjuti pengaduan secara serius, khususnya laporan terkait infrastruktur jalan, jalan rusak, dan drainase. Profesionalisme aparatur ditandai dengan langkah proaktif melakukan koordinasi erat dengan unit teknis terkait, memastikan bahwa setiap pengaduan tidak hanya ditanggapi secara administratif formal, tetapi juga direalisasikan melalui penindaklanjutan nyata di tingkat lapangan. Pandangan ini sejalan dengan argumen Edward III yang menyatakan bahwa tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada motivasi intrinsik serta ketekunan pelaksana kebijakan dalam menunaikan tugas secara sungguh-sungguh dan konsisten. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat tantangan berupa perbedaan sikap antarpegawai, seperti adanya kecenderungan menganggap pengelolaan pengaduan sebagai tugas tambahan, sehingga berpotensi mempengaruhi kecepatan dan kualitas respon. Oleh karena itu, sikap pegawai yang positif, didukung oleh rasa tanggung jawab dan orientasi pada kepentingan masyarakat, menjadi faktor kunci agar website SP4N-LAPOR dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana pengaduan pelayanan publik.



Struktur Birokrasi

Dalam perannya sebagai pelaksana kebijakan publik, birokrasi memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan serta menopang kebijakan yang dihasilkan melalui proses politik dengan membangun koordinasi yang terarah dan efektif. Sinergi antarbagian dalam organisasi menjadi unsur penting agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan secara maksimal. Dalam konteks ini, struktur birokrasi memegang peranan strategis dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Terdapat dua unsur utama yang menjadi perhatian dalam struktur birokrasi, yaitu pola pelaksanaan kerja serta tatanan organisasi yang menjalankan kebijakan tersebut. Mekanisme pelaksanaan program umumnya telah dirumuskan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tercantum dalam pedoman atau petunjuk pelaksanaan kebijakan, sehingga menjadi acuan bagi aparat dalam menjalankan tugasnya secara terarah dan konsisten. (Rizky Cristiano Tiwa et al., 2023) Dalam pelaksanaan aplikasi SP4N-LAPOR, struktur birokrasi memiliki fungsi penting dalam menata mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat, mulai dari penerimaan laporan, penelaahan awal, penyaluran kepada unit teknis terkait, hingga penyampaian hasil penanganan kepada pelapor. Kejelasan susunan organisasi pengelola SP4N-LAPOR membantu setiap unit kerja dan aparaturnya memahami tugas serta kewenangannya, sehingga dapat meminimalkan tumpang tindih pekerjaan dan mempercepat proses penyelesaian pengaduan. Pelaksanaan tersebut diperkuat dengan keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi aparaturnya dalam memberikan respon, mengatur koordinasi antarbidang, serta melaksanakan tahapan tindak lanjut pengaduan secara sistematis. Dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR dapat berjalan secara konsisten, terarah, serta sejalan dengan peraturan yang ditetapkan. Di samping itu, struktur birokrasi yang tertata dengan baik juga mendorong terbangunnya koordinasi antarunit kerja, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang sangat diperlukan mengingat penanganan pengaduan sering melibatkan lebih dari satu bidang teknis. Struktur birokrasi yang tidak jelas atau terfragmentasi berpotensi menghambat proses tindak lanjut dan menurunkan efektivitas pengelolaan pengaduan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan hasil pembahasan terkait pelaksanaan implementasi website SP4N-LAPOR di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem pengaduan tersebut pada umumnya telah berlangsung sesuai dengan peraturan yang berlaku serta didukung oleh landasan hukum dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. SP4N-LAPOR berfungsi sebagai sarana penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan pengaduan terkait permasalahan infrastruktur jalan, jalan rusak, dan drainase. Ditinjau dari aspek komunikasi, implementasi SP4N-LAPOR masih belum optimal karena keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga belum semua warga mengetahui dan memanfaatkan sistem pengaduan ini secara maksimal. Dari aspek sumber daya, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur telah menyediakan aparaturnya khusus sebagai admin SP4N-LAPOR, namun keterbatasan anggaran dan beban kerja masih menjadi tantangan dalam menindaklanjuti seluruh pengaduan secara cepat dan menyeluruh. Pada aspek disposisi, aparaturnya pengelola SP4N-LAPOR pada umumnya menunjukkan sikap responsif dan bertanggung jawab dalam menangani laporan masyarakat, meskipun masih ditemukan perbedaan tingkat komitmen antarpegawai yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian kewenangan yang jelas telah membantu proses pengelolaan pengaduan berjalan lebih sistematis, meskipun koordinasi antarunit masih perlu ditingkatkan agar tindak lanjut di lapangan dapat dilakukan secara lebih baik. Dengan demikian, implementasi website SP4N-LAPOR di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan sumber daya, serta perbaikan koordinasi birokrasi agar sistem ini mampu berperan secara maksimal dalam menunjang perbaikan mutu penanganan infrastruktur jalan, kerusakan jalan, serta sistem drainase di Provinsi Jawa Timur.

Saran

Peneliti menyarankan untuk meningkatkan dan mengatasi berbagai hambatan dalam implementasi SP4N-LAPOR, Pendekatan menyeluruh diperlukan dengan tidak hanya menekankan sisi teknis, melainkan juga penguatan tata kerja dan kolaborasi. Peningkatan sosialisasi dapat dilakukan dengan melibatkan aktor lokal seperti perangkat desa, komunitas pengguna jalan, dan media sosial berbasis wilayah agar informasi lebih mudah menjangkau masyarakat. Keterbatasan sumber daya dan beban kerja aparaturnya dapat diantisipasi melalui pengelolaan pengaduan berbasis prioritas serta pemanfaatan

kolaborasi dengan pihak di luar instansi, seperti lembaga pendidikan, guna membantu proses pendataan dan pemantauan laporan. Selain itu, untuk menyamakan komitmen aparatur dan memperkuat koordinasi birokrasi, perlu dibangun mekanisme kerja lintas unit yang lebih fleksibel dan responsif sehingga tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, R. A., & Hartono, S. (2024). INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO JAWA TIMUR. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(02). <https://www.lapor.go.id>,
- Berliana, R. E., & Yudhartha, 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(6). <https://doi.org/10.61292/shkr.183>
- Berlian Lintang Yusuf. (2024). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR .
- Berlin, Y., & Noor, I. (2015). PELAKSANAAN PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR PADA LOKASI DAMPAK SEMBURAN LUMPUR LAPINDO KECAMATAN PORONG KABUPATEN SIDOARJO. In JAP) (Vol. 3, Issue 1).
- Bunda, M. R., Baharuddin, M., & Tjenreng, Z. (2025). Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Administrasi Publik. In *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* (Vol. 8, Issue 1).
- Fepi Suheri, Evi Lorita, & Tuti Handayani. (2025). Implementasi Sistem Informasi Keuangan dan Pembangunan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*.
- Florenta Patriani Hia, Agus Suherman, & Fitria Firdiyani. (2025). Responsivitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran Unit Pelaksana Teknis Dikecamatan Batucapeur Kota Tangerang. *Profesional Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*.
- Hariyanto, I., Susilo Utomo, H., & Irawan, B. (2020). HUBUNGAN PENGAWASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ERA 5000 SWALAYAN LEMBUSWANA DI KOTA SAMARINDA (Vol. 8, Issue 4).
- Ika Wahyuningsih, Roes Aliya Dinda Artanti, Rifal Nursalim, Najwa Zakia Khairunisa, & Azka Fajar Weda Muhakama. (2025). Implementasi Program SP4N-LAPOR! Sebagai Inovasi di Pemerintah Daerah Kota Tangerang. *Kampus Akademik Publising*, 3(1).
- Kaendung, E., Pangemanan, F., & Undap, G. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Manado. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(2), 2021.
- Khairunnisa Tanjung, Jihan Safa Batubara, Tarikha Khainursyah Siregar, & Zefa Faiz Aryasuta Pohan. (2024). Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum Dan Kewanegaraan*, 9(9).
- Nur Fahasen, M., Kabupaten Sukoharjo, A., Jawa Tengah, P., Skripsi, P., & Hj Meltarini, D. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI (SP4N-LAPOR) DI KABUPATEN SUKOHARJO PROVINSI JAWA TENGAH.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 75 Tahun 2016 , Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur (2016).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Republik Nasional Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Rizky Cristiano Tiwa, Johnny H. Posumah, & Very Y. Londa. (2023). Implementasi Kebijakan Dalam Menangani Kekacauan Antar Desa di Kecamatan Tomposo Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, IX.
- Rini Aristin dan Rina Nur Azizah. (2018). Implementasi Kebijakan Wajib Belajar Sembilan Tahun di Desa Kaduara Timur Sumenep Madura . *Media.Neliti.Com*, 8.
- Sumatera, P., Syamsir, B., Syakila, M. T., Amanda, G. A., & Hutahayan, H. R. (n.d.). IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (Vol. 6).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Mahkamah Agung (2009).
- 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.