

STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG DALAM MEMPEROLEH PENGHARGAAN PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! TERBAIK NASIONAL

Faizal Mubarak Keliobas¹, Nida Handayani²

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia ^{1,2}

Email: faizalkeliobas@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 12 Bulan : Desember Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>Managing public service complaints is a crucial part of realizing responsive and transparent governance. Tangerang Regency is one of the regions that has received national awards for its SP4N-LAPOR! management, making it interesting to examine its implementation strategy. This study aims to analyze the Tangerang Regency Government's strategy in managing SP4N-LAPOR! to achieve national recognition, using descriptive qualitative methods with Wheelen and Hunger's (1998) strategic implementation theory, which includes three indicators: program development, budgeting, and procedures. The results indicate that the program development strategy was implemented consistently, with 100% report completion and high public participation. From a budgetary perspective, significant funding allocations from the regional budget (APBD) and central government support through training demonstrate a commitment to strengthening institutional capacity. Meanwhile, from a procedural perspective, Tangerang Regency has a comprehensive standard operating procedure (SOP) and a robust coordination system, although challenges remain in terms of socialization and inclusiveness of application use. Overall, the SP4N-LAPOR! implementation strategy is considered effective in improving the quality of public services, although improvements are still needed to reach all levels of society equally.</i></p> <p>Keyword: Complaint Management, Implementation Strategy, SP4N-LAPOR!, Public Services.</p>

Abstrak

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi bagian krusial dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan transparan. Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah yang memperoleh penghargaan nasional dalam pengelolaan SP4NLAPOR, sehingga menarik untuk diteliti strategi implementasi yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mengelola SP4N-LAPOR! hingga meraih pengakuan nasional, menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori implementasi strategi Wheelen dan Hunger (1998) yang mencakup tiga indikator, yaitu pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan program dijalankan secara konsisten dengan capaian penyelesaian laporan 100% dan partisipasi masyarakat yang tinggi. Dari sisi anggaran, alokasi dana yang signifikan dari APBD serta dukungan pusat melalui pelatihan menunjukkan komitmen terhadap penguatan kapasitas kelembagaan. Sementara itu, dari sisi prosedur, Kabupaten Tangerang telah memiliki SOP yang lengkap dan sistem koordinasi yang baik, meski masih terdapat tantangan dalam aspek sosialisasi dan inklusivitas penggunaan aplikasi. Secara keseluruhan, strategi implementasi SP4N-LAPOR! dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun penyempurnaan tetap dibutuhkan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Kata Kunci: Pengelolaan Pengaduan, Strategi Implementasi, SP4N-LAPOR!, Pelayanan Publik.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, atau *good governance*. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan akuntabel kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi dalam negara demokrasi. Hal ini dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang memenuhi standar tertentu dan sesuai dengan prinsip keterbukaan, efisiensi, serta keadilan dalam pelayanan (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). Dalam konteks tersebut, mekanisme pengaduan masyarakat menjadi sangat penting sebagai sarana kontrol publik untuk memastikan pemenuhan hak atas pelayanan yang layak.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah Indonesia mulai menerapkan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi dianggap sebagai jawaban atas berbagai persoalan mendasar dalam pelayanan publik, seperti lambatnya respon birokrasi, tingginya potensi maladministrasi, serta rendahnya akuntabilitas dalam penyelesaian keluhan masyarakat. Pemerintah kemudian mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kebijakan strategis nasional, yang salah satu pilar utamanya adalah penyediaan kanal layanan pengaduan yang terintegrasi secara nasional dan mudah diakses oleh masyarakat.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) hadir sebagai inovasi penting dalam penyederhanaan dan standarisasi mekanisme pengaduan publik di seluruh Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk menghimpun aspirasi, keluhan, dan laporan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik pada tingkat pusat maupun daerah, sehingga pemerintah memperoleh masukan langsung sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan. Melalui SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah secara lebih efektif, sementara pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan melalui pengelolaan pengaduan yang tepat waktu serta dapat ditelusuri perkembangan penanganannya (Kementerian PANRB, 2021).

Walaupun SP4N-LAPOR! telah menjadi satu pintu nasional pengelolaan aduan publik, kemampuan setiap daerah dalam mengimplementasikannya tidak sama. Faktor sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur digital, pola koordinasi lintas instansi, dan tingkat literasi digital masyarakat menjadi elemen yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem

tersebut. Beberapa daerah bahkan masih menghadapi tantangan berupa minimnya tindak lanjut laporan, kurangnya transparansi, serta rendahnya kesadaran masyarakat untuk melapor. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja belum cukup tanpa strategi implementasi yang tepat.

Dalam konteks tersebut, Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah yang menampilkan performa menonjol dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Berdasarkan data internal pemerintah daerah, Kabupaten Tangerang berhasil mencatat tingkat penyelesaian laporan masyarakat mencapai 100% dalam periode pelaporan tahunan tertentu. Selain itu, jumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat dalam penanganan laporan mencapai 65 OPD, menunjukkan koordinasi internal yang sangat baik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang. Pencapaian tersebut turut membawa Kabupaten Tangerang memperoleh penghargaan nasional dalam kategori Pengelolaan SP4N-LAPOR! terbaik dari Kementerian PANRB sebagai bentuk apresiasi atas prestasi dalam pengelolaan layanan aduan publik digital.

Prestasi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang mampu menginternalisasi sistem SP4N-LAPOR! bukan sebagai sekadar instrumen administratif, melainkan sebagai bagian integral dari budaya kerja birokrasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat strategi implementasi yang terealisasi dalam bentuk program yang efektif, dukungan anggaran yang memadai, serta prosedur kerja yang jelas dan konsisten diikuti oleh seluruh aparatur. Strategi tersebut sejalan dengan konsep implementasi strategi menurut Wheelen dan Hunger (1998), yang menekankan tiga komponen utama, yaitu pengembangan program, penyediaan anggaran, dan penetapan prosedur yang mengarahkan setiap aktivitas organisasi.

Dari aspek pengembangan program, Pemerintah Kabupaten Tangerang memiliki rencana aksi yang jelas dan penerapan inovasi layanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Termasuk di dalamnya optimalisasi pemanfaatan saluran pelaporan, peningkatan kompetensi SDM, serta pelaksanaan program sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami cara mengakses layanan SP4N-LAPOR!. Dalam dimensi anggaran, dukungan pendanaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta pelatihan yang difasilitasi pemerintah pusat menjadi indikator kuatnya komitmen daerah dalam menopang keberlangsungan sistem. Sementara itu, penguatan aspek prosedur diwujudkan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur tindak lanjut laporan secara terstruktur dan memastikan tidak ada laporan yang terabaikan.

Meski demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam penyelenggaraan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang. Beberapa kelurahan masih menghadapi kendala dalam pemanfaatan teknologi karena minimnya literasi digital masyarakat. Selain itu, struktur administrasi kawasan Tangerang Raya yang terdiri dari Kabupaten, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan juga masih menyebabkan kesalahan disposisi laporan pada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami perbedaan kewenangan masing-masing pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian prestasi belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan dalam hal pemerataan akses layanan pengaduan bagi seluruh warga.

Untuk itu, upaya peningkatan berkelanjutan membutuhkan pendekatan kolaboratif antara pemerintah daerah, OPD terkait, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberhasilan Kabupaten Tangerang juga menjadi bukti bahwa komitmen terhadap tata kelola pelayanan publik berbasis digital harus diikuti dengan strategi yang adaptif terhadap kondisi sosial geografis serta tingkat partisipasi masyarakat. Selain itu, keberhasilan sebuah inovasi pelayanan publik harus diukur tidak hanya dari capaian statistik, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.

Dari tinjauan penelitian terdahulu, banyak kajian yang membahas efektivitas SP4N-LAPOR! di berbagai daerah, namun fokus tersebut lebih banyak mengarah pada efektivitas sistem, tantangan implementasi, atau perspektif kepuasan pengguna. Penelitian terkait strategi implementasi yang secara spesifik membahas keberhasilan Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam meraih penghargaan nasional masih sangat terbatas. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang dapat diisi melalui kajian yang menelaah bagaimana strategi implementasi strategi yang dijalankan Pemerintah Kabupaten Tangerang berkontribusi pada peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan publik sehingga memperoleh pengakuan dalam skala nasional.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana strategi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam memperoleh penghargaan Pengelolaan SP4N-LAPOR! Terbaik Nasional? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pemerintah daerah dalam mengembangkan SP4N-LAPOR! melalui indikator pengembangan program, anggaran, dan prosedur sebagaimana konsep implementasi strategi menurut Wheelen dan Hunger (1998), serta menilai kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam dua aspek. Pertama, dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi strategi dalam konteks pengelolaan pengaduan publik berbasis digital pada pemerintahan daerah. Kedua, dari sisi praktis, temuan penelitian ini dapat dijadikan *best practice* bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan sistem pengaduan masyarakat yang efektif, responsif, dan berbasis partisipasi publik, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di Indonesia.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mengimplementasikan SP4N-LAPOR! sehingga berhasil meraih penghargaan nasional. Pendekatan kualitatif menekankan pemahaman berdasarkan perspektif pelaku atau pihak yang terlibat langsung dalam proses implementasi kebijakan, sehingga realitas yang dikaji dapat diperoleh secara lebih alami dan apa adanya melalui interaksi langsung dengan situasi di lapangan (Wheelen & Hunger, 1998). Sementara itu, sifat deskriptif penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis dan faktual tanpa memanipulasi variabel atau memberikan perlakuan tertentu terhadap objek penelitian. Karena itu, penelitian ini berupaya menyajikan potret utuh dari strategi pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital di Kabupaten Tangerang.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Pemilihan lokasi tersebut dilakukan secara sengaja karena Kabupaten Tangerang merupakan daerah yang dinilai berhasil menerapkan sistem SP4N-LAPOR! secara optimal dengan capaian penyelesaian laporan 100% serta koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang baik. Prestasi tersebut juga dibuktikan dengan diraihnya penghargaan dari Kementerian PANRB atas keberhasilan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dengan demikian, lokasi penelitian ini sangat relevan untuk menggali pengalaman keberhasilan serta strategi yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi.

Subjek dalam penelitian ini meliputi aparatur pemerintah Kabupaten Tangerang yang berperan sebagai pelaksana SP4N-LAPOR!. Informan dipilih melalui teknik purposive karena peneliti membutuhkan informasi dari sumber yang memiliki keterlibatan langsung dalam implementasi kebijakan. Informan terdiri atas admin utama SP4N-LAPOR! pada tingkat

kabupaten, pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, serta perwakilan OPD yang terlibat dalam proses tindak lanjut laporan masyarakat. Mereka dipandang memiliki pemahaman, pengalaman, serta informasi mendalam tentang alur kerja sistem sehingga dapat memberikan fakta-fakta yang akurat dan relevan. Selain itu, informan juga dipilih berdasarkan kapasitasnya dalam menjelaskan dinamika internal serta tantangan yang dihadapi dalam operasional layanan.

Fokus penelitian ini diarahkan pada strategi implementasi pemerintah dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori implementasi strategi yang dikembangkan oleh Wheelen dan Hunger (1998), yang menekankan pada tiga komponen utama, yaitu pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Pengembangan program berkaitan dengan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan atau inovasi untuk mendukung optimalisasi sistem pengaduan masyarakat. Aspek anggaran menyangkut dukungan pendanaan dari pemerintah daerah yang menjadi pondasi berlangsungnya operasional layanan. Sementara itu, dimensi prosedur menyoroti keberadaan standar operasional yang mengatur rangkaian tindak lanjut laporan secara jelas dan sistematis, sehingga setiap laporan dapat ditangani secara tepat waktu dan terkoordinasi.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan para informan terpilih yang terlibat langsung dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Wawancara dilakukan dengan pedoman terstruktur namun tetap fleksibel agar informasi yang diberikan dapat berkembang sesuai konteks percakapan. Pendekatan wawancara mendalam dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh insight yang tidak hanya bersifat faktual, tetapi juga interpretatif terkait pengalaman pelaksana kebijakan. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi terhadap sistem kerja admin SP4N-LAPOR! serta interaksi antar-OPD dalam menangani laporan masyarakat. Observasi ini memberikan gambaran langsung mengenai mekanisme teknis yang berjalan dalam sistem serta bagaimana proses koordinasi dilakukan dalam praktik. Dokumentasi menjadi sumber data sekunder yang sangat penting dalam penelitian ini. Dokumen yang digunakan meliputi laporan statistik jumlah laporan yang masuk dan terselesaikan, data tingkat kepuasan masyarakat, penghargaan yang diterima Pemerintah Kabupaten Tangerang, serta regulasi yang mengatur sistem pengelolaan pengaduan masyarakat seperti Peraturan Bupati Tangerang Nomor 120 Tahun 2021 (Pemerintah Kabupaten Tangerang, 2021).

Seluruh data yang terkumpul dianalisis secara interaktif dengan menggunakan metode Miles dan Huberman. Tahapan analisis dimulai dari reduksi data, yaitu pemilihan dan pemusatan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak relevan dieliminasi agar narasi penelitian tetap terarah dan mendalam. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif yang terstruktur sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola hubungan antarkonsep. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara induktif dengan memperhatikan keseluruhan temuan empiris yang kemudian dikaitkan dengan landasan teori strategi implementasi. Pendekatan analisis interaktif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk terus meninjau ulang data selama proses pengumpulan dan analisis berlangsung, sehingga hasil penelitian semakin matang dan kuat secara argumentatif.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan untuk memastikan konsistensi pemaparan. Triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai bentuk verifikasi silang terhadap data yang diperoleh. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk mengurangi bias dan memastikan data yang diperoleh stabil serta dapat dipertanggungjawabkan. Upaya triangulasi tersebut tidak hanya meningkatkan kredibilitas penelitian, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang disajikan mencerminkan keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Selain memperhatikan validitas data, penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas informan untuk menjaga kenyamanan dan keamanan mereka dalam memberikan informasi. Seluruh proses wawancara dilakukan berdasarkan persetujuan dan kesediaan informan, serta dengan menghormati batasan-batasan yang mereka tetapkan dalam memberikan informasi. Peneliti juga menjaga objektivitas dalam pengumpulan dan pengolahan data dengan tidak menambahkan interpretasi yang tidak didukung bukti kuat dari lapangan.

Melalui pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, peneliti berharap mampu menghasilkan analisis yang komprehensif dan mendalam mengenai strategi implementasi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman teoritis tentang implementasi strategi pelayanan publik berbasis digital, sekaligus memberikan manfaat praktis sebagai model bagi pemerintah

daerah lain dalam memperbaiki kinerja layanan pengaduan masyarakat dan menguatkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! telah terimplementasi secara efektif dan terstruktur di seluruh perangkat daerah. Implementasi tersebut tidak hanya terlihat dari pencapaian indikator kinerja seperti jumlah laporan yang ditangani, tetapi juga tercermin dalam budaya kerja birokrasi yang semakin terbuka terhadap kritik dan aspirasi masyarakat. Melalui penelitian ini ditemukan bahwa keberhasilan Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam meraih penghargaan nasional tidak terjadi secara instan, tetapi merupakan hasil dari serangkaian upaya strategis yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan berdasarkan kerangka kerja implementasi strategi menurut Wheelen dan Hunger (1998). Strategi tersebut mencakup pengembangan program yang adaptif, dukungan anggaran yang memadai, serta penyusunan prosedur operasional yang jelas dan konsisten diterapkan.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang telah memiliki perencanaan program yang terarah dalam mendukung implementasi SP4N-LAPOR!. Pemerintah secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi sebagai pengguna sistem. Upaya ini dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti media sosial pemerintah daerah, spanduk informasi, hingga edukasi langsung dalam kegiatan pelayanan publik yang dilakukan menjangkau kecamatan dan desa. Program sosialisasi tersebut bertujuan mengatasi minimnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelaporan digital, terutama pada wilayah-wilayah dengan tingkat literasi digital yang belum merata. Hal ini sejalan dengan komitmen pemerintah untuk memastikan bahwa layanan pengaduan publik dapat diakses secara inklusif oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Penguatan kompetensi sumber daya aparatur juga menjadi bagian dari strategi pengembangan program yang dilakukan pemerintah daerah. Pemerintah memberikan pelatihan kepada petugas pengelola laporan di setiap OPD agar mereka mampu merespon laporan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan penanganan laporan yang berlaku. Pelatihan tersebut tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan sistem, tetapi juga pada kemampuan komunikasi publik agar respon yang diberikan kepada pelapor bersifat informatif, solutif, dan meningkatkan kepuasan pelapor terhadap hasil penyelesaian laporan.

Selain pengembangan program, dukungan anggaran juga menjadi pilar utama dalam keberhasilan strategi pengelolaan SP4N-LAPOR!. Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengalokasikan dana dari APBD untuk mendukung operasional sistem, pelatihan pegawai, serta penyediaan sarana dan prasarana teknologi yang diperlukan untuk memastikan sistem berjalan optimal dari sisi teknologi informasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2021) menegaskan bahwa dukungan anggaran merupakan faktor penting untuk menjamin keberlanjutan implementasi sistem pengaduan masyarakat digital. Dengan adanya dukungan anggaran, Pemerintah Kabupaten Tangerang dapat meminimalisir hambatan teknis yang mungkin timbul dalam pengelolaan laporan serta memastikan seluruh perangkat daerah memiliki fasilitas yang memadai untuk mengakses sistem SP4N-LAPOR! secara konsisten setiap saat. Hal ini menunjukkan adanya komitmen kuat pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari aspek prosedur, penelitian menemukan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam penanganan laporan masyarakat. SOP tersebut menjadi pedoman bagi seluruh perangkat daerah dalam melaksanakan tindak lanjut laporan, mulai dari proses disposisi, koordinasi internal OPD, hingga penyelesaian laporan yang harus disertai dengan bukti dukung yang dapat dipertanggungjawabkan. Prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP juga memastikan bahwa setiap laporan yang masuk tidak hanya tercatat, tetapi ditindaklanjuti dalam batas waktu tertentu sesuai standar pelayanan publik. Adanya SOP ini membantu menciptakan sistem kerja yang terstruktur sehingga mengurangi potensi terjadinya laporan yang tidak terurus atau tertunda. Pemerintah Kabupaten Tangerang juga membangun sistem pemantauan internal untuk mengawasi kepatuhan OPD terhadap prosedur penanganan laporan. Dengan demikian, akuntabilitas perangkat daerah dalam menjalankan pelayanan publik dapat terus dijaga.

Dari hasil analisis data sekunder, diketahui bahwa jumlah laporan yang diterima Pemerintah Kabupaten Tangerang mengalami peningkatan seiring meningkatnya pemahaman masyarakat akan fungsi dan keberadaan SP4N-LAPOR!. Peningkatan jumlah laporan tersebut bukan merupakan indikator negatif, tetapi justru mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak mereka untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Data statistik menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian laporan di Kabupaten Tangerang mencapai angka 100% pada periode tertentu, yang berarti seluruh

laporan masyarakat mampu ditindaklanjuti hingga selesai. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil penyelesaian laporan mencapai skor tinggi, yang menunjukkan bahwa penyelesaian laporan tidak hanya dilakukan secara administratif, tetapi juga memberikan solusi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Keberhasilan tersebut sejalan dengan mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut setiap penyelenggara layanan untuk bertanggung jawab dan memberikan penyelesaian terhadap keluhan masyarakat secara transparan dan berkualitas.

Dalam proses implementasinya, Pemerintah Kabupaten Tangerang juga membangun sistem koordinasi yang efektif di antara OPD. Setiap OPD memiliki admin penanggung jawab yang ditugaskan untuk memantau laporan sesuai kewenangan masing-masing. Dinas Komunikasi dan Informatika bertindak sebagai koordinator utama yang memastikan seluruh laporan terdistribusi dengan tepat dan tidak terjadi penumpukan dalam satu OPD. Pola koordinasi lintas sektor ini merupakan salah satu faktor penting yang memungkinkan proses tindak lanjut laporan berlangsung cepat dan sesuai prosedur. Kementerian PANRB (2021) menekankan pentingnya koordinasi internal dalam implementasi SP4N-LAPOR! sehingga penyelesaian laporan dapat dilakukan secara kolaboratif dan terarah. Dengan demikian, keberhasilan Pemerintah Kabupaten Tangerang tidak dapat dilepaskan dari komitmen kuat antarperangkat daerah yang saling bersinergi untuk menghasilkan pelayanan publik yang optimal.

Walaupun telah mencapai prestasi nasional, penelitian menemukan beberapa hambatan yang masih dihadapi dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Salah satunya adalah kesalahan disposisi laporan akibat pembagian administratif wilayah Tangerang Raya yang terdiri dari Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan. Hal ini menyebabkan masih ada sebagian laporan masyarakat yang salah tujuan sehingga memerlukan waktu tambahan untuk melakukan redisposisi. Tantangan lain adalah masih adanya disparitas literasi digital antarwilayah yang menyebabkan tidak semua masyarakat memanfaatkan sistem secara optimal. Masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran dengan keterbatasan akses teknologi dan informasi cenderung masih mengandalkan metode pelaporan konvensional seperti melalui perangkat desa atau datang langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan masih perlunya program edukasi publik yang lebih masif agar layanan dapat digunakan secara merata oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Tangerang.

Dalam perspektif teori implementasi strategi, faktor keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang menunjukkan kesesuaian terhadap model Wheelen dan

Hunger (1998) yang menyatakan bahwa pelaksanaan strategi tidak akan berjalan efektif tanpa program, anggaran, dan prosedur yang terencana dan saling mendukung. Ketiga komponen tersebut telah terlihat secara konkret dalam mekanisme kerja Pemerintah Kabupaten Tangerang. Penguatan program mengarah pada peningkatan kapasitas SDM dan perluasan jangkauan layanan kepada masyarakat; dukungan anggaran memastikan kinerja sistem dapat terus berjalan tanpa hambatan teknis; sementara prosedur yang dirancang secara rinci memastikan setiap laporan yang masuk mendapat perlakuan sesuai standar. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang tidak hanya merancang strategi pada tataran kebijakan, tetapi juga mengimplementasikannya dalam praktik birokrasi secara sistematis dan konsisten.

Keberhasilan Pemerintah Kabupaten Tangerang juga memiliki implikasi penting dalam konteks tata kelola pelayanan publik digital di Indonesia. Model implementasi strategi yang diterapkan dapat menjadi *benchmark* bagi pemerintah daerah lain untuk memaksimalkan fungsi SP4N-LAPOR! sebagai saluran aduan publik berskala nasional. Dengan menjadikan pengalaman Kabupaten Tangerang sebagai rujukan, pemerintah daerah lain dapat mempelajari pentingnya dukungan anggaran yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan budaya kerja kolaboratif antar-OPD sebagai prasyarat keberhasilan implementasi. Selain itu, keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa keterbukaan pemerintah terhadap aspirasi publik bukan hanya tuntutan normatif, tetapi harus diwujudkan dalam sistem kerja yang mengutamakan responsifitas dan kualitas penyelesaian laporan.

Secara akademik, temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik berhasil meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan ketika didukung strategi implementasi yang tepat. Hal ini memperkuat gagasan bahwa transformasi digital perlu dikembangkan tidak hanya pada aspek infrastrukturnya, tetapi juga pada aspek kelembagaan dan perubahan budaya kerja. Sementara dari sisi praktis, penelitian ini memberikan kontribusi berupa gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mempertahankan kinerja yang telah dicapai serta mengevaluasi aspek-aspek yang masih memerlukan penguatan agar tujuan pemerataan akses pelayanan publik dapat terwujud.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk memahami secara mendalam strategi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mengelola SP4N-LAPOR! hingga berhasil meraih penghargaan nasional. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang merupakan buah dari strategi yang terencana, terintegrasi, dan dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh perangkat daerah. Pemerintah Kabupaten Tangerang mampu menjadikan SP4N-LAPOR! bukan hanya sebagai instrumen pelaporan administratif, tetapi sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik yang berorientasi pada akuntabilitas, responsivitas, dan keterbukaan pemerintah terhadap aspirasi masyarakat.

Pendekatan strategis Pemerintah Kabupaten Tangerang sejalan dengan kerangka implementasi strategi menurut Wheelen dan Hunger (1998), yang mencakup pengembangan program, dukungan anggaran, dan penyusunan prosedur operasional sebagai tiga komponen utama yang saling terhubung. Dalam aspek pengembangan program, pemerintah menunjukkan komitmen kuat melalui penyediaan pelatihan teknis bagi aparatur, serta sosialisasi yang bertujuan meningkatkan literasi digital masyarakat agar akses terhadap layanan pengaduan publik semakin merata. Program-program yang disusun tidak hanya untuk memenuhi kewajiban administratif semata, tetapi dirancang sebagai strategi jangka panjang untuk membangun budaya birokrasi yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat digital.

Keberhasilan dalam aspek anggaran juga memberikan kontribusi besar terhadap kelancaran operasional sistem SP4N-LAPOR!. Pemerintah Kabupaten Tangerang secara konsisten mengalokasikan anggaran dari APBD guna memastikan ketersediaan sarana-prasarana digital, dukungan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Dukungan anggaran tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang tidak hanya sekedar mengikuti instruksi kebijakan dari pemerintah pusat, tetapi juga menguatkan komitmen internal untuk menjaga keberlanjutan layanan secara mandiri. Pandangan tersebut sejalan dengan arahan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2021), yang menekankan pentingnya alokasi anggaran dalam menjamin kualitas pelayanan publik digital.

Sementara itu, aspek prosedur menjadi fondasi penting bagi terciptanya konsistensi dalam layanan pengaduan publik. Penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dalam

penanganan laporan, mulai dari tahap disposisi hingga tahap penyelesaian laporan secara tuntas. SOP tersebut terbukti memberikan kepastian waktu, memperkuat mekanisme koordinasi, serta meminimalisasi potensi terjadinya kelalaian dalam tindak lanjut laporan. Ketersediaan SOP jelas menjadi faktor pendukung bagi meningkatnya akuntabilitas aparat dalam menjalankan perannya, karena setiap tindakan telah didasarkan pada aturan yang baku dan dapat ditelusuri secara transparan. Pemerintah Kabupaten Tangerang juga mengembangkan sistem pemantauan untuk mengawasi kepatuhan OPD terhadap prosedur tersebut sehingga pelaksanaan strategi tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar terinternalisasi dalam praktik birokrasi.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR! membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Tingginya tingkat penyelesaian laporan masyarakat dan meningkatnya skor kepuasan pelapor mencerminkan semakin responsifnya pemerintah dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Selain itu, peningkatan jumlah laporan yang masuk tidak diartikan sebagai meningkatnya permasalahan dalam pelayanan publik, melainkan sebagai indikator bertambahnya kepercayaan masyarakat untuk menyampaikan keluhan melalui kanal resmi yang telah disediakan pemerintah. Kepercayaan publik yang lebih tinggi merupakan modal sosial penting dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan partisipatif (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009).

Walaupun telah meraih penghargaan nasional dan menunjukkan berbagai prestasi, penelitian ini mengungkap bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang masih menghadapi beberapa hambatan yang perlu mendapatkan perhatian ke depan. Tantangan berupa ketidaktahuan masyarakat mengenai perbedaan kewenangan wilayah Tangerang Raya serta ketimpangan literasi digital menunjukkan bahwa upaya penyempurnaan strategi masih diperlukan. Edukasi publik yang lebih masif dan adaptif terhadap kondisi demografis perlu terus dilakukan agar keberhasilan pelayanan publik digital dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan statistik perlu diimbangi dengan keberhasilan dalam pemerataan akses layanan aduan publik digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Dari aspek teoretis, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam strategi operasional yang sesuai dengan kondisi lokal. Konsep implementasi strategi yang dikemukakan Wheelen dan Hunger (1998) terbukti relevan dalam menjelaskan keberhasilan Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam

mengoptimalkan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital. Sementara itu, dari aspek praktis, temuan penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh pemerintah daerah lain dalam merancang strategi pengelolaan SP4N-LAPOR! secara komprehensif, terutama dalam hal penguatan koordinasi internal, peningkatan kompetensi aparatur, dan sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi utama yang muncul adalah pentingnya upaya penguatan strategi keberlanjutan (*sustainability strategy*) dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Pemerintah Kabupaten Tangerang perlu terus melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP, meningkatkan jangkauan layanan hingga wilayah dengan keterbatasan akses digital, serta memperkuat literasi masyarakat mengenai layanan pengaduan digital melalui berbagai bentuk komunikasi publik yang mudah dipahami. Selain itu, kolaborasi dengan pemerintah pusat serta pihak lain seperti lembaga pendidikan, komunitas digital, maupun organisasi masyarakat sipil dapat memberikan dukungan signifikan dalam memperluas pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengawasan publik terhadap layanan pemerintahan digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mengelola SP4N-LAPOR! tidak hanya menjadi pencapaian lokal, tetapi juga menjadi contoh penting bagi daerah lain dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah Kabupaten Tangerang berhasil menunjukkan bahwa strategi implementasi yang komprehensif, didukung komitmen anggaran, dan dijalankan dengan prosedur yang jelas dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik secara signifikan. Keberhasilan ini sekaligus menjadi bukti bahwa digitalisasi dalam pemerintahan dapat berjalan efektif apabila dikembangkan sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan public.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Lailatul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Milles, B. Matthew dan A. Michael Huberman. 2000. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Buku Beta.
- Moeloeng, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. UNPAD Press.
- Pasalong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
- Peraturan Bupati Tangerang No. 120 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Tangerang Tahun 2021-2024.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jurnal / Artikel Ilmiah

- Aulia, Riska. 2019. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang."
- Bahrul Syaepudin, Adie Dwiyanto Nurlukman. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government Dengan Tangerang Gemilang."
- Diya Meyfrylinda. 2020. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (Sibadra)."
- Fitriyani Awaliyah. 2019. "Penerapan E-Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) di Kota Tangerang."

- Humairoh, Emy. 2022. "Implementasi Pelayanan Melalui Penerapan Program Smart Kampung Menurut Peraturan Bupati No.18 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi)."
- Ismail. 2022. "Penerapan Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare."
- M. Ridwan Fathony dkk. 2021. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung."
- Restu Ramadhan, Ria Arifianti, Riswanda Riswanda. 2019. "Implementasi Di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)."
- Ridwan. 2022. "Meningkatkan Pelayanan Melalui Pengembangan E-Government."
- Wahyu Hidayat. 2021. "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang."