



Transparansi Digital dan Strategi Humas Diskominfo Kabupaten Sukoharjo dalam Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR

RA Emay Kus Wijayanti^{1*}, Esfandani Peni Indreswari², Rahmat Wisudawanto³

¹⁻³Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid Surakarta, Surakarta, Indonesia

Email: emaykusw3@gmail.com¹, esfandani@usahidsolo.ac.id², rahmat.wisudawanto@usahidsolo.ac.id³

*Penulis Korespondensi: emaykusw3@gmail.com

Abstract. *Digital transformation in public services encourages government institutions to adopt integrated complaint management systems to improve transparency and accountability. One of the national complaint platforms implemented at the regional level is SP4N-LAPOR. This study aims to analyze the digital transparency and complaint management process through SP4N-LAPOR at the Department of Communication and Informatics of Sukoharjo Regency. The research uses a qualitative descriptive approach through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants consisted of the SP4N-LAPOR technical administrator and the Head of Public Information and Communication Division. The results show that complaint management integrates automated digital systems with manual coordination mechanisms between regional government agencies. Complaints are validated, categorized, and distributed to relevant agencies within 24 hours through a WhatsApp coordination group. Monitoring and reporting are supported by a real-time dashboard that records complaint statistics, response time, and completion rates. This integration strengthens transparency and accountability in public service delivery. However, several challenges remain, including delays in updating complaint status within the system despite faster field completion. This gap indicates the need for synchronization between operational work and digital reporting. Overall, SP4N-LAPOR contributes to strengthening digital governance through structured complaint handling, inter-agency coordination, and measurable performance monitoring.*

Keywords: *Digital Transparency; E-Government; Public Complaints; Public Service; SP4N-LAPOR.*

Abstrak. Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong instansi pemerintah mengadopsi sistem pengelolaan pengaduan terintegrasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Salah satu platform pengaduan nasional yang diterapkan di daerah adalah SP4N-LAPOR. Penelitian ini bertujuan menganalisis transparansi digital dan proses pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola teknis SP4N-LAPOR dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan mengintegrasikan sistem digital otomatis dengan koordinasi manual antar Organisasi Perangkat Daerah. Aduan divalidasi, dikategorikan, dan didistribusikan ke instansi terkait dalam waktu kurang dari 24 jam melalui grup koordinasi WhatsApp. Proses pemantauan dan pelaporan didukung dashboard *real-time* yang mencatat statistik aduan, waktu respon, dan tingkat penyelesaian. Integrasi ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pembaruan status aduan dalam sistem meskipun pekerjaan lapangan telah selesai lebih cepat. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya sinkronisasi antara pekerjaan operasional dan pelaporan digital. Secara keseluruhan, SP4N-LAPOR berkontribusi dalam memperkuat tata kelola pemerintahan digital melalui penanganan aduan yang terstruktur, koordinasi antar instansi, serta monitoring kinerja yang terukur.

Kata Kunci: *E-Government; Pelayanan Publik; Pengaduan Masyarakat; SP4N-LAPOR; Transparansi Digital.*

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong perubahan signifikan pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah dituntut menghadirkan layanan yang transparan, akuntabel, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah penerapan *e-government* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Sistem pengaduan publik menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terbuka karena memungkinkan masyarakat

menyampaikan aspirasi, kritik, maupun laporan secara langsung kepada instansi pemerintah (M. Harry Mulya Zein et al., 2025).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). *Platform* ini dirancang sebagai kanal pengaduan terintegrasi yang menghubungkan masyarakat dengan kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah dalam satu sistem nasional. Melalui SP4N-LAPOR, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara mudah, sementara pemerintah memperoleh data yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan publik. Pada tingkat daerah, implementasi SP4N-LAPOR menjadi bagian penting dari upaya memperkuat transparansi digital dan akuntabilitas birokrasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo merupakan instansi yang berperan sebagai koordinator pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan aduan tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga melibatkan koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memastikan setiap laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara efektif (Arvianti et al., 2025).

Dalam hal ini, strategi humas menjadi bagian yang sangat penting karena humas berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus pengatur arus informasi agar penanganan aduan berjalan jelas dan terarah. Strategi humas tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi, tetapi juga mencakup bagaimana humas mengenali masalah, menyusun langkah kerja, melaksanakan komunikasi, dan mengevaluasi hasilnya (Sudiartawan et al., 2025). Hal ini sejalan dengan pendekatan strategi humas yang menekankan pentingnya rangkaian tindakan terencana dan terukur untuk mencapai tujuan komunikasi organisasi dengan publiknya. Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR, strategi humas terlihat dari kemampuan mengidentifikasi jenis aduan yang masuk dan memetakan kebutuhan tindak lanjut, sehingga informasi dapat dikelola secara tepat sasaran. Selanjutnya, strategi ini diwujudkan melalui penyusunan alur kerja yang jelas dan koordinasi intensif dengan OPD terkait, agar proses penanganan aduan berjalan efektif dan akuntabel. Aspek komunikasi publik tampak dalam penyampaian informasi perkembangan penanganan aduan kepada pihak terkait maupun masyarakat secara transparan dan berkala. Terakhir, strategi humas diperkuat dengan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penyelesaian aduan, yang berfungsi sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan pengaduan (Hidayah & Puspasari, 2024).

Pengelolaan pengaduan berbasis digital menuntut integrasi antara teknologi, prosedur kerja, serta koordinasi antar instansi. Keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan *platform* digital, tetapi juga oleh proses operasional yang mencakup penerimaan aduan, disposisi ke instansi terkait, verifikasi lapangan, hingga pelaporan penyelesaian. Proses yang terstruktur dan terdokumentasi menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas transparansi digital dalam pelayanan public (Ardelia & Yuadi, 2023). Meskipun demikian, implementasi sistem pengaduan digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterlambatan pembaruan status aduan, koordinasi antar instansi yang kompleks, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem (Kurniawan Mz et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi perlu didukung oleh strategi humas yang baik agar informasi yang disampaikan tetap jelas, cepat, dan mudah dipahami oleh semua pihak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transparansi digital dan proses pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini juga menggunakan perspektif strategi humas menurut Cutlip, Center, dan Broom untuk melihat bagaimana tahapan pengelolaan pengaduan dijalankan secara sistematis dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik pengelolaan pengaduan berbasis digital di tingkat pemerintah daerah serta menjadi referensi dalam pengembangan sistem pengaduan publik yang lebih efektif dan terintegrasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Transparansi Digital dalam Pelayanan Publik

Transparansi digital dalam pelayanan publik didefinisikan sebagai keterbukaan informasi dan proses pelayanan yang didukung oleh teknologi digital. Dalam praktiknya, pemerintah atau instansi publik memanfaatkan *platform* digital, seperti situs web, aplikasi, dan media sosial, untuk menyampaikan informasi, prosedur, serta hasil pelayanan secara jelas, mudah diakses, dan waktu nyata kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik juga berperan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta akses masyarakat terhadap informasi pemerintah (Santoso, 2025). Melalui transparansi digital, masyarakat dapat mengetahui kegiatan yang sedang dilaksanakan pemerintah, memahami tahapan prosesnya, serta berpartisipasi dalam pengawasan dan memberikan masukan secara langsung. Praktik ini mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih terbuka dan

akuntabel, sekaligus mengurangi peluang terjadinya praktik tidak transparan atau penutupan informasi.

Sehingga transparansi digital juga mendorong terbangunnya kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah. Ketika proses pelayanan serta data dapat diakses secara daring, masyarakat merasa lebih dilibatkan dan dihargai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, transparansi digital turut meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik karena setiap proses terdokumentasi secara elektronik dan dapat ditelusuri pertanggungjawabannya (Widyani et al., 2022). Dengan demikian, pemanfaatan teknologi digital tidak hanya menjadi inovasi teknis, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik dan kehidupan masyarakat

***E-Government* dan Sistem Pengaduan Publik**

E-Government merupakan singkatan dari *Electronic Government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital, khususnya internet, untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, maupun antarinstansi pemerintah. Melalui penerapan *E-Government*, berbagai layanan pemerintahan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memerlukan proses yang cukup panjang, seperti pengurusan KTP, pembayaran pajak, maupun pengecekan data kependudukan, kini dapat diakses secara daring. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghadapi antrean panjang hanya untuk mengurus dokumen tertentu (Gultom et al., 2024).

Sistem Pengaduan Publik merupakan salah satu bentuk penerapan *E-Government* yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, saran, maupun laporan terkait permasalahan kepada pemerintah melalui *platform* digital. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan, seperti infrastruktur yang rusak atau pelayanan publik yang kurang optimal, melalui aplikasi maupun situs resmi pemerintah. Penerapan sistem pengaduan publik bertujuan agar aspirasi masyarakat dapat lebih mudah diterima dan ditindaklanjuti oleh pemerintah secara cepat dan responsif (Berliana & Yudartha, 2024). Dengan demikian, sistem ini mampu menciptakan hubungan yang lebih terbuka, partisipatif, dan interaktif antara masyarakat dan pemerintah

SP4N-LAPOR sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan *platform* digital yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia sebagai sarana resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun pengaduan terkait pelayanan publik. Sistem ini terintegrasi secara nasional,

sehingga setiap laporan yang disampaikan masyarakat dapat diteruskan kepada instansi pemerintah yang berwenang, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kehadiran SP4N-LAPOR! memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapat maupun permasalahan yang dialami terkait pelayanan publik secara lebih mudah, cepat, dan transparan (Wulandari, 2023).

Selain itu, SP4N-LAPOR! juga berfungsi sebagai sarana monitoring dan evaluasi kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Setiap laporan yang masuk diproses secara sistematis, dan pelapor dapat memantau perkembangan tindak lanjut laporan tersebut secara *real-time*. Sistem ini tidak hanya mendorong pemerintah untuk menjadi lebih responsif dan akuntabel, tetapi juga meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian, SP4N-LAPOR! menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah agar setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan tidak hanya diterima, tetapi juga ditindaklanjuti secara nyata (Kurniawan Mz et al., 2024).

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan proses atau mekanisme yang disediakan oleh instansi pemerintah maupun lembaga pelayanan publik untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan atau pengaduan masyarakat terkait layanan yang diterima (Yahya & Setiyono, 2022). Melalui sistem ini, masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, baik di lingkungan kampus, rumah sakit, maupun kantor pemerintahan, dapat menyampaikan pengaduannya secara resmi. Pengelolaan pengaduan tersebut bertujuan agar aspirasi masyarakat dapat didengar, permasalahan yang terjadi dapat segera ditangani, serta kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Selain itu, pengelolaan pengaduan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik. Melalui sistem yang transparan dan responsif, masyarakat akan merasa dihargai serta dilibatkan dalam proses perbaikan pelayanan. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penerimaan keluhan, tetapi juga menjadi sarana membangun komunikasi dua arah antara masyarakat dan penyedia layanan agar kualitas pelayanan dapat terus berkembang dan semakin memuaskan (Making, 2025).

Strategi Humas

Strategi humas merupakan serangkaian langkah yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan komunikasi organisasi dengan publiknya (Afkarina, 2018). Dalam pandangan Cutlip, Center, dan Broom, humas bukan hanya kegiatan menyebarkan informasi, tetapi juga fungsi manajemen yang membantu organisasi membangun hubungan baik dengan publik,

memahami masalah yang berkembang, serta merespon kebutuhan dan harapan masyarakat secara tepat. Dengan demikian, strategi humas berperan penting dalam menjaga hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik melalui komunikasi yang terencana, terarah, dan berkelanjutan.

Menurut Cutlip, Center, dan Broom, proses kerja humas dilakukan melalui empat tahap utama, yaitu *fact finding*, *planning and programming*, *action and communication*, serta *evaluation*. Tahap *fact finding* merupakan proses pengumpulan fakta dan identifikasi masalah untuk mengetahui situasi yang sedang dihadapi organisasi. Tahap *planning and programming* dilakukan dengan menyusun rencana kerja berdasarkan hasil identifikasi masalah, termasuk menentukan tujuan, sasaran, pesan, serta media yang digunakan. Tahap *action and communication* adalah pelaksanaan program humas melalui kegiatan komunikasi kepada publik yang dituju. Sementara itu, tahap *evaluation* dilakukan untuk menilai sejauh mana program yang telah dilaksanakan berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Keempat tahap ini menunjukkan bahwa strategi humas harus berjalan secara berurutan dan saling berkaitan agar hasil komunikasi menjadi lebih baik.

Dalam praktiknya, strategi humas menurut Cutlip, Center, dan Broom sangat relevan digunakan oleh instansi pemerintah maupun lembaga pelayanan publik. Hal ini karena humas di sektor publik tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi penghubung antara organisasi dan masyarakat, menyerap aspirasi, serta membantu menyelesaikan masalah yang muncul di lapangan (Qorilia et al., 2025). Melalui tahapan *fact finding*, humas dapat mengetahui jenis keluhan atau kebutuhan masyarakat. Pada tahap *planning and programming*, humas dapat menentukan langkah komunikasi yang sesuai. Pada tahap *action and communication*, humas menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Kemudian pada tahap *evaluation*, humas dapat melihat apakah pesan yang disampaikan sudah efektif dan apakah kebijakan atau layanan yang dijalankan sudah mendapat respon yang baik dari publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam strategi hubungan masyarakat dalam mengelola layanan pengaduan SP4N-LAPOR untuk membangun citra positif instansi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, proses, dan pengalaman informan secara komprehensif serta menampilkan gambaran kontekstual mengenai praktik pengelolaan pengaduan di tingkat daerah (Herianto et al., 2024).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat terkait strategi humas dalam pengelolaan layanan pengaduan publik. Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah studi kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Pilihan studi kasus didasarkan pada fokus penelitian pada satu instansi yang berperan sebagai koordinator pengelolaan SP4N-LAPOR di tingkat kabupaten, sehingga memungkinkan analisis mendalam terhadap konteks, proses, dan praktik pengelolaan pengaduan yang spesifik pada institusi tersebut.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo sebagai instansi koordinatif pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR di tingkat daerah. Pengumpulan data dilakukan pada periode Februari 2026 untuk memperoleh data primer yang aktual mengenai alur kerja, koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan mekanisme tindak lanjut aduan.

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan keterlibatan langsung dan relevansi peran mereka dalam pengelolaan SP4N-LAPOR. Informan utama yang dijadikan sumber data meliputi pengelola teknis SP4N-LAPOR Kabupaten Sukoharjo dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Pemilihan informan tersebut bertujuan memperoleh data yang relevan mengenai proses operasional, mekanisme disposisi, koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta strategi komunikasi publik yang diterapkan dalam menanggapi pengaduan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilaksanakan secara tatap muka dengan informan utama untuk mendapatkan informasi rinci terkait proses penerimaan, disposisi, pemantauan, tindak lanjut, dan pelaporan aduan melalui SP4N-LAPOR. Observasi dilakukan dengan mengamati alur kerja pengelolaan pengaduan, penggunaan *dashboard* sistem, rapat koordinasi, dan interaksi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menangkap praktik nyata dan konteks operasional. Dokumentasi dikumpulkan sebagai pelengkap berupa tampilan dashboard sistem, laporan rekapitulasi aduan, bukti tindak lanjut, notulen rapat koordinasi, serta kebijakan atau prosedur terkait pengelolaan pengaduan.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data melibatkan proses seleksi, penyederhanaan, dan pemfokusan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga informasi menjadi lebih terstruktur. Tahap penyajian data berupa penyusunan hasil

analisis dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan identifikasi pola, tema, dan hubungan antar temuan. Tahap penarikan kesimpulan mencakup interpretasi akhir berdasarkan temuan yang kemudian diverifikasi untuk menjawab tujuan penelitian mengenai transparansi digital dan pengelolaan SP4N-LAPOR.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan dan mengontraskan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memastikan konsistensi dan kredibilitas informasi. Selain triangulasi sumber, pelaksanaan *member checking* untuk memverifikasi temuan sementara kepada informan dan pencatatan audit trail sebagai dokumentasi langkah-langkah analisis dapat dilakukan untuk memperkuat validitas dan keterandalan hasil penelitian, apabila diperlukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada sub bab ini membahas terkait transparansi digital dan strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sukoharjo dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR, dengan menggunakan teori Cutlip, Center, dan Broom yang menekankan empat tahap utama dalam strategi *public relations*, yaitu *fact finding*, *planning and programming*, *action and communication*, dan *evaluation*

Fact Finding (Penemuan Fakta)

Berdasarkan fakta operasional yang ditemukan, transparansi digital dalam pengelolaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo tidak hanya diwujudkan melalui penggunaan teknologi sebagai sarana penerimaan aduan, tetapi juga melalui keterbukaan alur informasi selama proses penanganan laporan berlangsung. Sistem memungkinkan setiap laporan terdokumentasi secara terpusat sehingga proses pengelolaan aduan dapat ditelusuri dan dipantau secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital telah mendukung terciptanya mekanisme pelayanan yang lebih terbuka dibandingkan sistem pengaduan konvensional yang cenderung sulit dipantau perkembangannya oleh masyarakat (Rejeki & Solihin, 2026).

Keberadaan fitur pemantauan dan pelaporan secara *real time* juga mencerminkan penerapan prinsip transparansi informasi dalam pelayanan publik. Informasi mengenai perkembangan penanganan aduan, distribusi laporan kepada instansi terkait, serta capaian penyelesaian dapat diketahui melalui data yang tersedia dalam sistem. Ketersediaan informasi tersebut menjadi indikator bahwa proses pengelolaan pengaduan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada penyediaan akses informasi yang jelas mengenai tindakan yang dilakukan pemerintah terhadap setiap laporan yang diterima (Istianah et al., 2025).

Di sisi lain, transparansi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, melainkan juga oleh kualitas informasi yang disajikan. Ketika terdapat perbedaan waktu antara penyelesaian aduan di lapangan dengan pembaruan status pada sistem, informasi yang diterima masyarakat menjadi kurang mencerminkan kondisi aktual. Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transparansi digital tidak cukup diukur dari tersedianya sistem elektronik, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam menjaga akurasi dan keterbaruan data yang ditampilkan kepada publik (Anggraini, 2023).

Dalam konteks tersebut, peran Diskominfo sebagai pengelola SP4N-LAPOR menjadi penting untuk memastikan bahwa informasi yang tersaji dalam sistem selalu sesuai dengan perkembangan penanganan aduan. Keterbukaan informasi yang didukung oleh data yang akurat dan diperbarui secara berkala akan memperkuat implementasi transparansi digital karena masyarakat dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai proses penyelesaian pengaduan yang sedang berlangsung. Dengan demikian, transparansi digital pada layanan SP4N-LAPOR tidak hanya tercermin dari digitalisasi pelayanan, tetapi juga dari tersedianya informasi yang dapat diakses, dipantau, dan diverifikasi secara berkelanjutan.

Planning (Perencanaan)

Pada tahap *planning*, Diskominfo Kabupaten Sukoharjo merancang pengelolaan aduan SP4N-LAPOR berdasarkan kebutuhan untuk menghadirkan pelayanan yang terbuka, terstruktur, dan mudah dipantau. Perencanaan tersebut disusun dengan mengacu pada Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 yang mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga setiap tahapan penanganan aduan memiliki mekanisme dan target waktu yang jelas. Keberadaan data aduan yang didominasi oleh permasalahan jalan dan penerangan jalan umum menjadi dasar dalam penyusunan alur kerja yang memungkinkan laporan dapat ditindaklanjuti secara lebih cepat dan terkoordinasi.

Perencanaan yang dilakukan tidak hanya berfokus pada penyelesaian aduan, tetapi juga pada penyediaan informasi mengenai proses penanganan aduan tersebut. Integrasi antara sistem SP4N-LAPOR, koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan pemanfaatan media sosial menunjukkan adanya upaya untuk memastikan informasi dapat mengalir secara berkelanjutan dari tahap penerimaan laporan hingga penyelesaian (Suri et al., 2022). Dengan demikian, masyarakat tidak hanya berperan sebagai pelapor, tetapi juga memperoleh akses terhadap perkembangan tindak lanjut yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Dalam perspektif transparansi digital, perencanaan tersebut mencerminkan upaya untuk membangun keterbukaan informasi melalui pemanfaatan teknologi digital. Sistem SP4N-LAPOR berfungsi sebagai sarana pencatatan dan pemantauan aduan, sedangkan koordinasi

antarinstansi mendukung kelancaran proses tindak lanjut. Sementara itu, media sosial direncanakan sebagai kanal yang digunakan sebagai media penyebaran informasi yang memungkinkan hasil penanganan aduan diketahui oleh masyarakat secara lebih luas. Kombinasi ketiga unsur tersebut menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan sistem digital, tetapi juga melalui penyebarluasan informasi mengenai kinerja penanganan aduan.

Selain itu, perencanaan yang disusun berdasarkan data pengaduan dan standar operasional yang jelas menunjukkan adanya upaya untuk memperkuat akuntabilitas pelayanan publik. Setiap laporan yang diterima memiliki alur penanganan yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan, disposisi kepada OPD terkait, tindak lanjut lapangan, hingga penyampaian informasi hasil penanganan. Perencanaan semacam ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan transparansi digital karena memungkinkan proses pengelolaan aduan berjalan secara terdokumentasi, terukur, dan dapat dipantau oleh berbagai pihak (Rejeki & Solihin, 2026).

Dengan demikian, tahap *planning* dalam pengelolaan SP4N-LAPOR tidak hanya berfungsi sebagai proses penyusunan langkah kerja penanganan aduan, tetapi juga sebagai upaya merancang mekanisme keterbukaan informasi yang mendukung transparansi digital. Melalui perencanaan yang berbasis data, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi lintas instansi, Diskominfo Kabupaten Sukoharjo berupaya menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang lebih terbuka, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Action And Communication Kabupaten Sukoharjo.

Pada tahap *Taking Action and Communication*, transparansi digital diwujudkan melalui pelaksanaan pengelolaan aduan yang dapat dipantau pada setiap tahapan penanganan. Informasi mengenai laporan yang masuk, status penanganan, hingga perkembangan tindak lanjut terdokumentasi dalam sistem SP4N-LAPOR sehingga memudahkan proses pemantauan dan koordinasi antarinstansi. Ketersediaan informasi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan aduan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada keterbukaan informasi kepada masyarakat (Hendra Wijayanto, 2024).

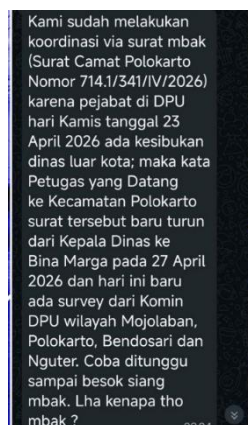


Gambar 1. Dashboard SP4N-LAPOR.

(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Dashboard SP4N-LAPOR berfungsi sebagai media pemantauan yang menampilkan informasi pengaduan secara terintegrasi. Melalui dashboard tersebut, proses penerimaan, distribusi, dan perkembangan aduan dapat diketahui secara lebih sistematis sehingga mendukung transparansi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Koordinasi tindak lanjut aduan dilakukan melalui mekanisme disposisi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang menangani laporan masyarakat. Proses ini memungkinkan setiap aduan segera diteruskan kepada instansi terkait agar memperoleh penanganan sesuai kewenangannya.



Gambar 2. Screenshot disposisi melalui pesan WhatsApp group.

(Sumber: Postingan Media Sosial Diskominfo)

Disposisi melalui grup WhatsApp menunjukkan bagaimana komunikasi antarlembaga dilakukan untuk mempercepat proses tindak lanjut aduan. Pemanfaatan media komunikasi digital tersebut mendukung kelancaran arus informasi sehingga laporan masyarakat dapat segera ditangani tanpa menunggu proses birokrasi yang lebih panjang.

Selain proses disposisi, transparansi digital juga terlihat dari adanya verifikasi lapangan sebagai bentuk konfirmasi terhadap kondisi yang dilaporkan masyarakat. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa tindak lanjut yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan dalam aduan.



Gambar 3. Bukti Verifikasi Lapangan.

(Sumber: Postingan Media Sosial Diskominfo)

Keberadaan dokumentasi verifikasi lapangan memperlihatkan bahwa proses penanganan aduan tidak berhenti pada tahap penerimaan laporan, tetapi dilanjutkan dengan pengecekan langsung terhadap kondisi di lapangan. Dokumentasi tersebut menjadi bentuk keterbukaan informasi mengenai tindakan yang dilakukan pemerintah dalam merespons pengaduan masyarakat.

Transparansi digital semakin diperkuat melalui penyajian informasi mengenai waktu penerimaan dan penyelesaian aduan. Informasi tersebut memungkinkan masyarakat mengetahui sejauh mana proses penanganan berlangsung dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu laporan.



Gambar 4. Bukti Tindak Lanjut Disertai Timestamp Aduan.

(Sumber: Postingan Media Sosial Diskominfo)

Pencantuman *timestamp* pada proses tindak lanjut menunjukkan adanya upaya penyediaan informasi yang dapat diverifikasi oleh masyarakat. Informasi mengenai tanggal laporan diterima dan tanggal penyelesaian aduan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kinerja penanganan pengaduan. Dengan demikian, pelaksanaan tahap *Taking Action and Communication* tidak hanya berfokus pada penyelesaian aduan, tetapi juga pada penyampaian informasi yang terbuka, terukur, dan dapat dipantau sebagai bagian dari implementasi transparansi digital dalam layanan SP4N-LAPOR.

Evaluating (Mengevaluasi)

Pada tahap *evaluating*, keberhasilan transparansi digital dapat dilihat dari meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengelolaan aduan melalui SP4N-LAPOR. Edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan mengenai alur pengaduan, status pelacakan laporan, dan proses tindak lanjut membantu masyarakat memahami tahapan penanganan aduan yang sedang berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui sistem dan berbagai kanal komunikasi telah berfungsi sebagai sarana keterbukaan informasi dalam pelayanan publik (Gunawan et al., 2023).

Evaluasi juga menunjukkan adanya penurunan aduan berulang yang mengindikasikan bahwa masyarakat semakin memahami perbedaan antara status yang ditampilkan pada sistem dengan proses penanganan yang sedang berlangsung di lapangan. Pemahaman tersebut menjadi salah satu indikator bahwa transparansi digital yang diterapkan tidak hanya menyediakan akses terhadap informasi, tetapi juga membantu masyarakat memahami informasi yang tersedia. Dengan demikian, fungsi transparansi tidak berhenti pada penyediaan data, melainkan juga mencakup kemampuan pemerintah dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, berkurangnya duplikasi aduan menunjukkan bahwa informasi mengenai perkembangan penanganan laporan telah tersampaikan dengan lebih efektif. Masyarakat tidak lagi perlu mengirimkan laporan yang sama secara berulang karena dapat memantau status dan tindak lanjut aduan melalui sistem yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi digital melalui SP4N-LAPOR telah mendukung terciptanya alur komunikasi yang lebih terbuka antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam proses pengelolaan pengaduan publik (Ni Luh Putu Ening Permini et al., 2026).

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerapan transparansi digital dalam pengelolaan SP4N-LAPOR tidak hanya ditandai oleh penggunaan teknologi informasi, tetapi juga oleh keberhasilan penyampaian informasi yang mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses penanganan aduan. Hal tersebut menjadi indikator bahwa

keterbukaan informasi yang diterapkan telah berjalan secara degan baik dalam mendukung pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Sukoharjo.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa transparansi digital dalam pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Kabupaten Sukoharjo telah diterapkan melalui pemanfaatan teknologi digital yang mendukung keterbukaan informasi pada setiap tahapan pengelolaan aduan. Pada tahap *fact finding*, transparansi digital terlihat dari penggunaan sistem yang mampu mendokumentasikan, mengelola, dan memantau aduan secara terintegrasi. Keberadaan fitur pemantauan dan pelaporan secara *real-time* memungkinkan informasi mengenai perkembangan penanganan aduan dapat diakses dan dipantau secara berkelanjutan. Namun, transparansi digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, melainkan juga pada akurasi dan keterbaruan informasi yang ditampilkan dalam sistem.

Pada tahap *planning*, Diskominfo Kabupaten Sukoharjo merancang mekanisme pengelolaan aduan yang mengintegrasikan SP4N-LAPOR, koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi. Perencanaan yang mengacu pada Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 menunjukkan adanya upaya untuk membangun sistem pengelolaan pengaduan yang terbuka, terstruktur, dan mudah dipantau. Melalui perencanaan tersebut, transparansi digital tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan sistem elektronik, tetapi juga melalui penyebarluasan informasi mengenai proses dan hasil penanganan aduan kepada masyarakat.

Pada tahap *taking action and communication*, transparansi digital diwujudkan melalui pelaksanaan pengelolaan aduan yang terdokumentasi dan dapat diverifikasi. Pemanfaatan dashboard SP4N-LAPOR, disposisi melalui media komunikasi digital, verifikasi lapangan, serta publikasi tindak lanjut yang dilengkapi *timestamp* menunjukkan bahwa informasi mengenai penanganan aduan disampaikan secara terbuka dan terukur. Berbagai bentuk dokumentasi tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh informasi mengenai perkembangan penanganan aduan sekaligus memperkuat keterbukaan proses pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah daerah.

Pada tahap *evaluating*, keberhasilan transparansi digital ditunjukkan oleh meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR. Edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan serta penyampaian informasi mengenai status dan tindak lanjut aduan membantu masyarakat memahami proses penanganan laporan yang sedang

berlangsung. Hal tersebut tercermin dari berkurangnya aduan berulang karena masyarakat dapat memantau perkembangan laporan melalui sistem yang tersedia.

Dengan demikian, transparansi digital dalam pengelolaan SP4N-LAPOR tidak hanya ditandai oleh penggunaan teknologi informasi, tetapi juga oleh kemampuan Diskominfo Kabupaten Sukoharjo dalam menyediakan informasi yang terbuka, mudah diakses, dapat dipantau, dan dipahami oleh masyarakat sehingga mendukung pengelolaan pengaduan publik yang lebih akuntabel. Berdasarkan temuan penelitian, saran yang dapat diajukan yaitu, pemerintah daerah perlu memperluas jangkauan sosialisasi SP4N-LAPOR, khususnya kepada kelompok masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital, sehingga partisipasi masyarakat meningkat dan transparansi digital dalam pengelolaan pengaduan menjadi lebih efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo selaku narasumber sekaligus instansi pengelola layanan pengaduan SP4N-LAPOR yang telah memberikan informasi, dukungan, serta bantuan selama proses pelaksanaan penelitian sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- AFKARINA. (2018). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMBENTUK PUBLIC OPINION LEMBAGA PENDIDIKAN. In *JURNAL IDAARAH* (Vol. 2, Number 1).
- Anggraini. (2023). KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITALISASI (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, 11(1), 2023. <http://mpp.palembang.go.id/>.
- Ardelia, & Yuadi. (2023). Digital Government Dalam Menciptakan Transparansi Pelayanan Publik: Suatu Analisis berdasarkan Perspektif Bibliometrik. *Tibannndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 111. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- Arvianti, Radjikan, & Basyar. (2025). PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR. *Januari*, 5(01).
- Berliana, & Yudartha. (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>

- Gultom, Khairina, & Salsabila. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Gunawan, Ratmono, & Setyoko. (2023). Digital Transformation in Public Management Functions for Public Information Disclosure. *Journal of Governance*, 8(3). <https://doi.org/10.31506/jog.v8i3.20451>
- Herianto, H., Juharni, J., & Mustapa, Z. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 104–108. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5148>
- Hidayah, J. N., & Puspasari, D. (2024). Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 3(3), 167–179. <https://doi.org/10.55606/concept.v3i2.1400>
- Istianah, R., Wulandari, A., Rachmah, L. A., Farhan, M., & Publik, P. A. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui SP4N-Lapor Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bogor*.
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024a). LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA. *JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10.
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024b). LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA. *JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10.
- M. Harry Mulya Zein, M. Adam Rifaldi, & Sisca Septiani. (2025). Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Online dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus SP4N Lapor. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2), 268–280. <https://doi.org/10.55606/jurrih.v4i2.4823>
- Making. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Kupang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 4(2), 636–646.
- Ni Luh Putu Ening Permini, I Kadek Dede Junaedy, Ni Komang Cahyani, & I Putu Udi Sastrawan. (2026). Peran Governansi Digital dalam Meningkatkan Transparansi Layanan Publik di Kabupaten Badung. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 4(1), 303–312. <https://doi.org/10.62383/risoma.v4i1.1530>
- Qorilia, F. A., Putra, A. W. E., & Andrianto, N. (2025). OPTIMALISASI STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA MELALUI KOMUNIKASI DIGITAL DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK. *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi*, 05.
- Rejeki, I. S., & Solihin, I. (2026a). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan*. 4, 2026. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.4459>
- Rejeki, I. S., & Solihin, I. (2026b). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.4459>

- Santoso. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 10. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>
- Sudiartawan, Arjana, & Widaswara. (2025). Strategi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Dalam Penyampaian Informasi Pemerintah Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi: Gelis*, 02.
- Suri, Ma'arif, & Atika. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 33–44. www.lapor.go.id/pemerintahkotametro,
- Widyani, R., Nilamcaya, M., Rudiansyah, A., Administrasi Publik, M., & Swadaya Gunung Jati Cirebon, U. (2022). PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN ELEKTRONIK GOVERNMENT (E-Government). *Jurnal Ilmu Administrasi REFORMASI Universitas Swadaya Gunung Jati REFORMASI*, 7(1), 24. <https://doi.org/10.33603/reformasi.v7i1.10896>
- Wijayanto, & Rani. (2024). IMPLEMENTASI INOVASI SISTEM LAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (STUDI LAYANAN ADUAN ULAS DI KOTA SURAKARTA). *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 10.
- 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. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>