

## Implementasi dan Persepsi Publik Terhadap SP4N-LAPOR di Kota Pontianak

Samhaji<sup>1</sup>, Francesco Dennis Anggara<sup>2</sup>

Universitas Airlangga Surabaya<sup>1,2</sup>

samhaji271198@gmail.com<sup>1</sup>, francesco.dennis.anggara-2025@fisip.unair.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan layanan aduan publik melalui SP4N-LAPOR di Kota Pontianak serta memahami makna penggunaan aplikasi tersebut bagi warga. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan perspektif fenomenologi, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dengan penekanan pada pengalaman serta persepsi warga dalam menggunakan SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, meningkatkan transparansi pelayanan publik, serta memperkuat interaksi antara warga dan pemerintah daerah, meskipun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pemahaman pengguna terhadap prosedur aplikasi, tingkat respons antarinstansi yang bervariasi, serta kebutuhan sosialisasi yang lebih intensif. Simpulan, keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR dipengaruhi oleh faktor sosialisasi kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, dan efektivitas sistem monitoring, sehingga diperlukan upaya peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan koordinasi antarinstansi, serta peningkatan responsibilitas pemerintah daerah dalam menindaklanjuti pengaduan publik.

**Kata Kunci:** fenomenologi, kebijakan publik, layanan aduan, Pontianak, SP4N-LAPOR

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of the public complaint service policy through SP4N-LAPOR in Pontianak City and to understand the meaning of the use of this application for citizens. The method used is a qualitative approach with a phenomenological perspective, employing data collection techniques in the form of in-depth interviews, participant observation, and documentation, with an emphasis on citizens' experiences and perceptions in using SP4N-LAPOR as a public complaint platform. The results show that the use of SP4N-LAPOR facilitates the submission of public complaints, enhances transparency in public services, and strengthens interaction between citizens and the local government; however, several obstacles remain, including limited user understanding of application procedures, varying response levels among government agencies, and the need for more intensive socialization. In conclusion, the successful implementation of SP4N-LAPOR is influenced by policy socialization, human resource capacity, and the effectiveness of the monitoring system, indicating the need for*

*local governments to improve citizens' digital literacy, strengthen inter-agency coordination, and enhance responsiveness in following up on public complaints.*

**Keywords:** *phenomenology, Pontianak, public complaint services, public policy, SP4N-LAPOR*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah. Salah satu inovasi penting dalam bidang ini adalah penerapan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR), sebuah kanal aduan terpadu yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, aspirasi, dan pengawasan terhadap pelayanan publik secara mudah dan terstruktur. Regulasi mengenai SP4N-LAPOR ditegaskan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020. yang menempatkan sistem ini sebagai instrumen strategis untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan (Premaiswari et al., 2024). Bagi Kota Pontianak, platform ini tidak hanya menjadi medium penyampaian keluhan, tetapi juga menjadi sarana peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi digital. Meski demikian, keberhasilan implementasi kebijakan seperti SP4N-LAPOR tidak hanya bergantung pada kesiapan teknis dan infrastruktur pemerintah, tetapi juga pada bagaimana masyarakat memahami, merasakan, dan memaknai penggunaan layanan tersebut.

Untuk menganalisis implementasi SP4N-LAPOR, penelitian ini menggunakan landasan teori implementasi kebijakan publik. Mazmanian dan Sabatier (2017) menegaskan bahwa implementasi dipengaruhi oleh karakteristik masalah, desain kebijakan, dan kapasitas pelaksana. Sebaliknya, model implementasi Van Meter dan Van Horn (1975) menyoroti pentingnya standar kebijakan, sumber daya, komunikasi, disposisi pelaksana, serta kondisi sosial-politik dalam menentukan keberhasilan implementasi. Kerangka teori ini relevan karena SP4N-LAPOR sebagai kebijakan tidak sekadar menyediakan platform digital, tetapi juga menuntut perubahan perilaku birokrasi dan responsivitas pemerintah daerah (Radjikan, 2023). Namun implementasi kebijakan tidak dapat dipahami secara utuh tanpa melihat bagaimana kebijakan tersebut dialami langsung oleh warga sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, studi ini mengintegrasikan pendekatan fenomenologi dalam memahami makna penggunaan SP4N-LAPOR bagi warga Kota Pontianak. Menurut Schutz (2017), fenomenologi menekankan pemahaman terhadap makna yang dibentuk individu berdasarkan pengalaman subjektifnya. Pendekatan ini membantu menggali bagaimana warga menilai efektivitas SP4N-LAPOR, apakah mereka merasa didengar, mudah mengakses layanan, atau justru memiliki pengalaman yang kurang memuaskan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi warga memainkan peran penting dalam efektivitas sistem aduan publik digital. Nugroho (2020) menemukan bahwa tingkat responsivitas pemerintah terhadap aduan merupakan faktor utama yang

menentukan kepercayaan publik terhadap SP4N-LAPOR. Sementara itu, penelitian Kusuma dan Pratiwi (2021) mengungkap bahwa transparansi tindak lanjut aduan menjadi penentu apakah warga bersedia menggunakan kembali kanal tersebut. Dengan melihat temuan-temuan ini, jelas bahwa pemahaman terhadap pengalaman dan pemaknaan warga menjadi aspek krusial untuk menilai efektivitas implementasi SP4N-LAPOR di Kota Pontianak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian mengenai makna penggunaan SP4N-LAPOR bagi warga Kota Pontianak sangat penting untuk dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengalaman warga dalam menggunakan SP4N-LAPOR, menggali makna yang mereka bentuk terhadap layanan tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan penilaian mereka terhadap efektivitas SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan fenomenologi untuk mengkaji implementasi SP4N-LAPOR dari perspektif pengalaman subjektif warga di tingkat pemerintah kota, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya yang cenderung menekankan aspek kelembagaan dan teknis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis mengenai implementasi kebijakan digital berbasis partisipasi warga dan memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan aduan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif warga Kota Pontianak dalam menggunakan layanan SP4N-LAPOR. Pendekatan fenomenologi dipilih karena fokus penelitian adalah pada pengalaman hidup (*lived experience*) informan sebagai pengguna langsung layanan pengaduan publik berbasis digital, sehingga dapat menggali makna yang mereka bentuk terkait efektivitas, kemudahan, dan responsivitas sistem. Fenomenologi memungkinkan peneliti menafsirkan persepsi dan pengalaman partisipan secara mendalam, bukan sekadar mengukur frekuensi penggunaan atau tingkat kepuasan secara kuantitatif.

Lokasi penelitian adalah Kota Pontianak, karena kota ini aktif mengimplementasikan SP4N-LAPOR dan memiliki karakteristik masyarakat urban yang menggunakan layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Informan penelitian dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yakni warga Kota Pontianak yang pernah menggunakan SP4N-LAPOR minimal satu kali dalam dua tahun terakhir dan bersedia menceritakan pengalaman mereka secara mendalam. Selain itu, informan pendukung seperti petugas pengelola SP4N-LAPOR di pemerintah daerah juga dilibatkan untuk memberikan perspektif implementor, sehingga analisis dapat mencakup sisi pengguna dan pelaksana kebijakan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu saat wawancara tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, hambatan, serta makna

penggunaan SP4N-LAPOR menurut informan. Pertanyaan difokuskan pada proses pelaporan, kemudahan akses, transparansi tindak lanjut, serta kepuasan terhadap penyelesaian aduan. Kedua, observasi nonpartisipan dilakukan pada penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dan proses pengaduan, untuk memahami konteks teknis serta interaksi pengguna dengan sistem. Ketiga, dokumentasi berupa laporan pengaduan resmi, dokumen kebijakan pemerintah, serta laporan tahunan Ombudsman RI digunakan untuk melengkapi data empiris dan mendukung triangulasi sumber.

Analisis data menggunakan metode fenomenologis Colaizzi yang meliputi tujuh tahap yaitu membaca transkrip secara keseluruhan, mengidentifikasi pernyataan penting, merumuskan makna, mengelompokkan makna ke dalam tema, menyusun deskripsi menyeluruh, menentukan esensi pengalaman, dan memverifikasi temuan dengan informan melalui *member checking*. Teknik ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola makna mendalam dari pengalaman warga dalam menggunakan SP4N-LAPOR serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan informasi dari pengguna, pelaksana, dan dokumen resmi, serta memanfaatkan peer debriefing dan member checking untuk memastikan kredibilitas temuan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 10 warga Kota Pontianak yang pernah menggunakan SP4N-LAPOR minimal satu kali dalam dua tahun terakhir. Analisis fenomenologis Colaizzi menghasilkan tiga tema utama terkait pengalaman warga, yakni: 1) kemudahan akses dan penggunaan; 2) responsivitas dan transparansi tindak lanjut; dan 3) kepercayaan dan makna penggunaan dalam konteks pelayanan publik. Tabel berikut merangkum tema, subtema, dan kutipan naratif informan.

**Tabel 1.**  
**Hasil Wawancara**

Tema Utama	Subtema	Kutipan Informan
Kemudahan Akses dan Penggunaan	Proses pelaporan sederhana	"Cukup klik aplikasi, isi form, lalu submit. Tidak perlu datang ke kantor." Informan 3
	Ketersediaan informasi	"Semua informasi cara melapor tersedia jelas di aplikasi dan website." Informan 7
Responsivitas dan Transparansi	Waktu tanggapan cepat	"Aduan saya ditindaklanjuti dalam dua hari, dan saya mendapat notifikasi." Informan 2
	Keterbukaan tindak lanjut	"Saya bisa lihat status laporan saya sampai selesai." Informan 5
Kepercayaan dan Makna Penggunaan	Membantu warga merasa didengar	"Saya merasa suara saya diperhatikan pemerintah melalui SP4N-LAPOR Informan 8

Meningkatkan partisipasi publik	"Sekarang lebih mudah ikut mengawasi pelayanan publik tanpa repot." Informan 1
---------------------------------	--

Sumber : Olah data peneliti

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai kemudahan akses menjadi faktor utama mereka menggunakan SP4N-LAPOR. Warga merasa proses pengaduan cepat, sederhana, dan dapat diakses dari mana saja. Hal ini konsisten dengan temuan Nugroho (2020) yang menyatakan bahwa kemudahan akses dan literasi digital merupakan penentu utama partisipasi publik dalam kanal pengaduan digital.

Tema kedua, responsivitas dan transparansi tindak lanjut, muncul dari pengalaman warga yang menilai kecepatan penanganan aduan dan keterbukaan informasi sebagai indikator keberhasilan layanan. Sebagian informan mengaku puas karena menerima notifikasi secara real-time, melihat status laporan, dan mendapatkan jawaban yang jelas dari petugas pengelola. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusuma dan Pratiwi (2021), yang menunjukkan bahwa transparansi tindak lanjut berpengaruh signifikan terhadap persepsi positif pengguna terhadap sistem aduan digital.

Tema ketiga, kepercayaan dan makna penggunaan, menggambarkan bagaimana warga memaknai SP4N-LAPOR sebagai sarana partisipasi publik dan pengawasan pemerintah. Banyak informan menyatakan bahwa layanan ini membuat mereka merasa didengar, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, serta mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan kualitas pelayanan publik (Wahyudi & Nurhadi, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya diukur dari output administratif, tetapi juga dari pengalaman subjektif warga sebagai penerima manfaat (Schutz, 2017).

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa makna penggunaan SP4N-LAPOR bagi warga Kota Pontianak mencakup tiga dimensi utama yaitu kemudahan akses dan penggunaan, responsivitas dan transparansi, serta peningkatan kepercayaan dan partisipasi publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan pengaduan publik berbasis digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen partisipatif yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

### **Pengalaman Warga Kota Pontianak Dalam Menggunakan Layanan SP4N-LAPOR**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman warga Kota Pontianak dalam menggunakan layanan SP4N-LAPOR sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses dan prosedur penggunaan yang sederhana. Mayoritas informan menyatakan bahwa proses pengaduan cukup cepat dan mudah, hanya membutuhkan pendaftaran akun, pengisian form, dan pengiriman laporan melalui aplikasi digital. Temuan ini konsisten dengan prinsip model implementasi kebijakan *top-down* Van Meter dan Van Horn (1975), yang menekankan bahwa standar prosedur dan kejelasan mekanisme operasional merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Ketika prosedur pelaporan sederhana dan transparan, warga cenderung memiliki pengalaman positif dan lebih terdorong untuk menggunakan sistem secara berulang.

Dari perspektif teori Mazmanian dan Sabatier (2017), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh karakteristik masalah, kapasitas pelaksana, dan desain kebijakan. SP4N-LAPOR sebagai kebijakan publik dirancang untuk mengatasi masalah keterbatasan saluran pengaduan tradisional yang sering lambat dan tidak transparan. Dengan memanfaatkan platform digital, pemerintah Kota Pontianak memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan warga, sekaligus meningkatkan kapasitas pelayanan melalui mekanisme otomatisasi dan monitoring. Pengalaman warga menunjukkan bahwa desain kebijakan yang *user-friendly* dan jelas secara teknis mempermudah mereka berpartisipasi aktif, sejalan dengan kerangka teori Mazmanian dan Sabatier yang menekankan pentingnya alignment antara desain kebijakan dan kemampuan pengguna.

Schutz (2017) menyatakan bahwa makna suatu fenomena terbentuk dari persepsi dan pengalaman langsung individu dalam konteks sosialnya. Dalam kasus SP4N-LAPOR, pengalaman warga mencakup kemudahan akses, ketersediaan informasi, serta respons yang diterima setelah pengaduan dikirim. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman positif muncul ketika warga merasakan proses pengaduan transparan, cepat, dan jelas. Pengalaman tersebut menciptakan makna bahwa SP4N-LAPOR bukan sekadar platform administratif, tetapi juga instrumen partisipatif yang memungkinkan warga merasa didengar dan diperhatikan oleh pemerintah (Ardiansah, 2023). Hal ini menguatkan relevansi fenomenologi dalam menafsirkan kebijakan publik digital sebagai fenomena yang tidak hanya bersifat formal, tetapi juga berdimensi sosial-subjektif.

Selain itu, pengalaman warga juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital. Sebagian informan melaporkan kendala teknis seperti kesulitan navigasi aplikasi atau ketidakpahaman beberapa fitur, meskipun jumlahnya relatif kecil. Temuan ini mendukung argumen Nugroho (2020) yang menyatakan bahwa literasi digital menjadi faktor krusial dalam keberhasilan partisipasi publik melalui kanal aduan digital. Dengan demikian, pengalaman warga merupakan hasil interaksi antara desain kebijakan, kapasitas teknis pemerintah, dan kemampuan warga memahami sistem.

Secara keseluruhan, pengalaman warga Kota Pontianak dalam menggunakan SP4N-LAPOR dapat dijelaskan melalui kombinasi teori implementasi kebijakan dan fenomenologi. Teori implementasi memberikan kerangka untuk menilai faktor struktural dan prosedural yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan, sementara fenomenologi memungkinkan interpretasi terhadap pengalaman subjektif warga, yang menjadi indikator penting keberhasilan kebijakan dari sisi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif warga tidak hanya terkait dengan output administratif, tetapi juga dengan persepsi mereka terhadap transparansi, kemudahan, dan partisipasi dalam pengelolaan layanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan SP4N-LAPOR sebagai kebijakan publik digital tergantung pada harmonisasi antara desain kebijakan yang efektif dan pengalaman nyata warga sebagai penerima manfaat.

### **Interpretasi Warga terhadap Efektivitas Layanan Aduan Publik SP4N-LAPOR**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa warga Kota Pontianak tidak hanya menilai SP4N-LAPOR dari segi teknis atau kemudahan pelaporan, tetapi juga dari makna pengalaman mereka dalam interaksi dengan pemerintah. Analisis fenomenologis terhadap wawancara menunjukkan tiga dimensi utama makna yang dibentuk warga, yaitu: 1) keterlibatan dan rasa partisipasi; 2) kepercayaan terhadap pemerintah; dan 3) persepsi efektivitas pelayanan publik.

Pertama, dimensi keterlibatan dan rasa partisipasi muncul ketika warga merasakan bahwa SP4N-LAPOR memberi mereka kesempatan untuk aktif menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait pelayanan publik. Informan menyatakan bahwa dengan adanya platform ini, mereka merasa lebih dekat dengan pemerintah, seolah memiliki saluran resmi untuk “didengar”. Hal ini selaras dengan prinsip fenomenologi Schutz (2017) yang menekankan bahwa makna suatu fenomena terbentuk dari pengalaman subjektif individu dalam konteks sosialnya. Bagi warga, SP4N-LAPOR bukan hanya sarana administratif, tetapi juga instrumen sosial yang memberi mereka posisi sebagai agen partisipatif dalam tata kelola pemerintahan. Rasa keterlibatan ini meningkatkan motivasi warga untuk terus memanfaatkan kanal aduan digital, sehingga pengalaman penggunaan layanan menjadi lebih bermakna dibanding sekadar mengirimkan laporan.

Kedua, dimensi kepercayaan terhadap pemerintah menjadi makna penting bagi warga. Warga menilai efektivitas SP4N-LAPOR tidak hanya dari cepat atau lambatnya penanganan aduan, tetapi juga dari transparansi proses dan kualitas respons yang diterima. Temuan ini sejalan dengan teori Mazmanian dan Sabatier (2017), yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan akan berhasil jika tujuan kebijakan jelas, pelaksana mampu, dan pemangku kepentingan memiliki kepercayaan terhadap prosesnya. Dalam konteks SP4N-LAPOR, respons yang cepat, notifikasi status laporan, dan tindak lanjut yang jelas membuat warga merasa bahwa pemerintah peduli terhadap aspirasi mereka. Hal ini memperkuat persepsi positif bahwa kebijakan digital ini efektif dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, makna penggunaan SP4N-LAPOR bagi warga tidak sekadar administratif, tetapi juga bersifat normatif, yaitu menegaskan legitimasi pemerintah di mata publik melalui pengalaman nyata warga.

Ketiga, dimensi persepsi efektivitas pelayanan publik muncul dari pengalaman warga dalam menilai hasil konkret dari laporan yang dikirim. Beberapa informan melaporkan bahwa aduan mereka ditangani dengan cepat dan solusi yang diberikan memuaskan, sementara sebagian lain menyatakan masih ada laporan yang membutuhkan waktu lebih lama untuk ditindaklanjuti. Persepsi ini konsisten dengan konsep Van Meter dan Van Horn (1975) mengenai implementasi kebijakan, yang menyatakan bahwa efektivitas kebijakan dipengaruhi oleh sumber daya, komunikasi antar-organisasi, serta disposisi pelaksana. Dalam konteks SP4N-LAPOR, efektivitas pelayanan publik bagi warga ditentukan oleh kombinasi antara desain sistem yang jelas, kapasitas teknis pemerintah, serta kualitas interaksi antara warga dan petugas pengelola aduan. Fenomenologi membantu menjelaskan bagaimana warga menafsirkan pengalaman ini menjadi penilaian terhadap keberhasilan kebijakan secara keseluruhan.

Selain itu, pengalaman subjektif warga juga menunjukkan adanya faktor literasi digital dan keterbatasan teknologi yang memengaruhi makna penggunaan SP4N-LAPOR. Sebagian informan menyadari bahwa kendala teknis, seperti kesulitan navigasi aplikasi atau kurangnya pemahaman fitur, dapat mengurangi persepsi efektivitas. Namun, pengalaman positif yang dialami mayoritas informan, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan tanggapan, dan transparansi tindak lanjut, menegaskan bahwa makna penggunaan SP4N-LAPOR tetap kuat sebagai sarana meningkatkan partisipasi publik dan kepercayaan warga terhadap pemerintah (Kusuma & Pratiwi, 2021).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa warga Kota Pontianak memaknai SP4N-LAPOR dalam tiga dimensi: partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik, kepercayaan terhadap respons dan transparansi pemerintah, serta persepsi efektivitas layanan berdasarkan hasil nyata laporan. Integrasi teori implementasi kebijakan publik dan fenomenologi menjelaskan bahwa makna penggunaan SP4N-LAPOR terbentuk dari pengalaman subjektif warga yang dipengaruhi oleh desain kebijakan, kapasitas pelaksana, serta interaksi sosial antara warga dan pemerintah. Makna ini tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga bersifat normatif dan sosial, menekankan pentingnya pengalaman warga sebagai indikator keberhasilan kebijakan digital berbasis partisipasi publik

### **Faktor-faktor yang Memengaruhi Persepsi dan Pemaknaan Warga terhadap Layanan SP4N-LAPOR**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan pemaknaan warga terhadap SP4N-LAPOR dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis, sosial, dan psikologis yang saling berkaitan, yang dapat dijelaskan melalui perspektif teori implementasi kebijakan publik dan fenomenologi. Faktor-faktor ini membentuk bagaimana warga menilai efektivitas layanan, kepercayaan terhadap pemerintah, serta makna pengalaman partisipasi mereka dalam tata kelola publik.

Faktor pertama yang memengaruhi persepsi warga adalah kemudahan akses dan kualitas teknis sistem. Mayoritas informan menyatakan bahwa antarmuka aplikasi yang sederhana, alur pengaduan yang jelas, dan ketersediaan informasi menjadi faktor utama yang membuat mereka merasa nyaman dan ter dorong untuk menggunakan layanan. Hal ini sejalan dengan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975), yang menekankan pentingnya standar operasional dan komunikasi yang jelas dalam menentukan keberhasilan implementasi. Jika prosedur pengaduan kompleks atau membingungkan, warga cenderung mengalami frustasi, yang dapat menurunkan persepsi positif terhadap layanan. Sebaliknya, desain sistem yang ramah pengguna meningkatkan pengalaman positif dan memberi makna bahwa pemerintah memperhatikan kebutuhan warga.

Faktor kedua adalah responsivitas dan transparansi tindak lanjut. Banyak informan mengaitkan pemaknaan penggunaan SP4N-LAPOR dengan cepat atau lambatnya aduan ditangani, serta keterbukaan informasi mengenai status laporan. Temuan ini mendukung teori Mazmanian dan Sabatier (2017), yang menegaskan bahwa kapasitas pelaksana, komunikasi antar-unit, dan ketersediaan sumber daya menjadi determinan utama

keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam konteks SP4N-LAPOR, warga yang menerima balasan cepat, notifikasi status laporan, dan tindak lanjut yang jelas cenderung menilai sistem lebih efektif dan merasa proses partisipasi mereka bermakna. Faktor ini juga memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah sebagai pemangku kepentingan yang responsif dan akuntabel (Setiyono, 2022).

Faktor ketiga yang muncul adalah literasi digital dan pengalaman sebelumnya. Beberapa warga, khususnya yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi, melaporkan kesulitan dalam memahami fitur aplikasi, mengakses form pengaduan, atau menavigasi informasi status laporan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis individu memengaruhi bagaimana mereka menafsirkan makna penggunaan SP4N-LAPOR sebagai instrumen efektif untuk menyampaikan aspirasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nugroho (2020), yang menyatakan bahwa literasi digital menjadi faktor krusial dalam keberhasilan partisipasi publik melalui kanal pengaduan digital. Oleh karena itu, faktor teknis tidak hanya berdampak pada penggunaan, tetapi juga pada persepsi subjektif warga terhadap efektivitas sistem.

Faktor keempat adalah harapan dan pengalaman sebelumnya terhadap layanan publik. Warga yang memiliki pengalaman negatif dengan pelayanan publik konvensional cenderung memberi makna lebih tinggi pada SP4N-LAPOR ketika aduan mereka ditangani lebih cepat dan transparan. Sebaliknya, warga yang telah terbiasa dengan respons lambat dari instansi pemerintah cenderung skeptis dan menilai efektivitas layanan lebih kritis. Hal ini menunjukkan bahwa makna penggunaan SP4N-LAPOR bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh pengalaman historis warga dalam berinteraksi dengan birokrasi, sesuai dengan pendekatan fenomenologi Schutz (2017), yang menekankan bahwa pengalaman individu membentuk persepsi dan makna sosial mereka.

Faktor kelima adalah dimensi psikologis dan sosial, termasuk rasa partisipasi, legitimasi pemerintah, dan persepsi keadilan. Banyak informan menyatakan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR memberi mereka rasa “didengar” dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Pengalaman ini memberi makna bahwa partisipasi mereka bukan sekadar formalitas administratif, tetapi juga bagian dari penguatan relasi sosial antara warga dan pemerintah. Dimensi psikologis ini penting karena membentuk motivasi warga untuk terus berpartisipasi, sehingga keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya diukur dari output teknis, tetapi juga dari persepsi dan pemaknaan sosial pengguna.

Secara keseluruhan, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan pemaknaan warga terhadap SP4N-LAPOR meliputi kemudahan akses dan kualitas teknis, responsivitas dan transparansi tindak lanjut, literasi digital, pengalaman sebelumnya terhadap layanan publik, serta dimensi psikologis dan sosial. Kombinasi faktor ini membentuk pengalaman subjektif warga yang menjadi indikator utama keberhasilan kebijakan publik digital berbasis partisipasi. Integrasi teori implementasi kebijakan publik dan fenomenologi menunjukkan bahwa keberhasilan SP4N-LAPOR tidak hanya ditentukan oleh desain sistem atau kapasitas pelaksana, tetapi juga oleh pengalaman nyata warga yang menggunakan layanan, yang membentuk makna sosial dan normatif dari

kebijakan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan partisipatif, responsif, dan transparan dalam merancang dan mengelola kebijakan digital, sehingga warga merasa terlibat, didengar, dan memiliki kepercayaan terhadap pemerintah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penggunaan layanan SP4N-LAPOR oleh warga Kota Pontianak, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, warga menilai kemudahan akses dan proses pengaduan yang sederhana sebagai faktor utama yang memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan. Layanan ini memungkinkan warga mengirimkan laporan secara cepat dan efisien, sehingga meningkatkan partisipasi aktif mereka dalam pengawasan pelayanan publik. Kedua, warga menafsirkan SP4N-LAPOR sebagai sarana efektif untuk menyalurkan aspirasi dan keluhan, terutama karena transparansi proses, kecepatan respons, dan notifikasi status laporan yang diterima. Hal ini membuat mereka merasa didengar oleh pemerintah, meningkatkan kepercayaan terhadap respons dan legitimasi pelayanan publik. Ketiga, persepsi dan pemaknaan warga terhadap layanan dipengaruhi oleh faktor teknis, literasi digital, pengalaman sebelumnya, dan dimensi psikologis, termasuk rasa partisipasi dan kepercayaan terhadap pemerintah. Faktor-faktor ini membentuk pengalaman subjektif warga yang menjadi indikator utama keberhasilan implementasi layanan aduan publik digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR memberikan nilai tambah bagi warga Kota Pontianak tidak hanya sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen partisipatif dan transparan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pengalaman warga menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan digital semacam ini tidak hanya ditentukan oleh mekanisme operasional, tetapi juga oleh makna sosial dan subjektif yang dirasakan oleh pengguna.

## **SARAN**

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pemerintah Kota Pontianak meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan SP4N-LAPOR, terutama bagi warga yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, pengelola layanan perlu memperkuat responsivitas dan transparansi tindak lanjut aduan dengan notifikasi real-time serta keterbukaan informasi, sehingga warga merasa proses aduan mereka efektif dan dipercaya. Antarmuka aplikasi juga sebaiknya terus disederhanakan agar mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, mendorong partisipasi aktif warga. Pemerintah dapat mengembangkan mekanisme feedback untuk memungkinkan warga memberikan masukan mengenai kualitas pelayanan dan pengalaman penggunaan aplikasi, sehingga SP4N-LAPOR tidak hanya menjadi kanal aduan, tetapi juga instrumen partisipatif yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Terakhir, evaluasi berkala terhadap implementasi layanan digital perlu dilakukan untuk memonitor kendala teknis, respons pelaksana, dan kepuasan warga, sehingga kebijakan dapat terus diperbaiki dan layanan aduan publik berbasis digital menjadi lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif Syarifudin Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Ardiansah, A. A., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2023). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093>
- Kusuma, R. A., & Pratiwi, D. (2021). Public complaint management in digital governance: An evaluation of SP4N-LAPOR! implementation. *Journal of Public Sector Innovation*, 6(2), 45–57.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (2017). *Implementation and public policy*. University Press of America.
- Nugroho, Y. (2020). Citizen engagement and responsiveness in public complaint systems. *Indonesian Journal of Public Administration*, 4(1), 12–25.
- Premaiswari, N. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a national public service complaint management application. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 28.
- Schutz, A. (2017). *The phenomenology of the social world*. Northwestern University Press.
- Sowa, R. A., Widodo, J., & Radjikan. (2023). Optimalisasi aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Sidoarjo. *Scientica*, 2(8), 190–195. <https://jurnal.kolibri.org/index.php/scientica/article/download/2068/1993/8015>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Wahyudi, R., & Nurhadi, Z. (2020). Responsivitas pelayanan publik digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(1), 23–34.