

# Satu Dekade LAPOR: Tren Penggunaan Kanal Layanan SP4N

## *A Decade of LAPOR: Usage Trends of SP4N Service Channels*

Vita Pusvita<sup>1)</sup>, Moh. Muttaqin<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Pusat Riset Kebijakan Publik, Badan Riset dan Inovasi Nasional

<sup>1,2</sup>Jl. Gatot Subroto No.10, RT.6/RW.1, Kuningan Bar., Kec. Mampang Prpt., Jakarta – 12710

vita005@brin.go.id<sup>1)</sup>, mohm004@brin.go.id<sup>2)</sup>

Diterima : 8 Mei 2023 || Revisi : 5 Juni 2023 || Disetujui: 21 Juni 2023

**Abstrak** –Pemerintah membangun Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk mengontrol pelayanan publik. Melengkapi layanan pengaduan yang telah berjalan melalui berbagai kanal di tingkat nasional, maupun Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (K/L/D), pemerintah menginisiasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang menggunakan kanal digital. Penelitian ini bertujuan mengkaji tren penggunaan kanal layanan SP4N, khususnya pada dekade 2013-2022 setelah LAPOR diluncurkan. Dengan menggunakan analisis deskriptif terhadap data kuantitatif dari statistik SP4N nasional, penelitian mengungkap tren penggunaan layanan SP4N, tren penggunaan kanal, dan kontribusi kanal terhadap penggunaan SP4N. Penggunaan SP4N dalam 10 tahun terakhir bersifat fluktuatif, namun tetap memiliki tren pertumbuhan positif. Terjadi pergeseran tren penggunaan kanal di antara kanal-kanal digital, dengan tiga kanal paling dominan adalah SMS, website, dan aplikasi Android. Ketiga kanal digital tersebut juga memiliki kontribusi paling tinggi, namun kanal tradisional tetap muncul sebagai salah satu kanal yang perlu dipertimbangkan. Tatap muka menjadi satu-satunya kanal tradisional yang masuk dalam top 1000 usage dan pernah mencapai kontribusi tahunan 1%. Penelitian memberikan tiga rekomendasi manajemen kanal terkait kebijakan penanganan kanal yang kurang efektif, penguatan kanal media sosial, dan strategi pengembangan kanal tradisional.

**Kata Kunci:** manajemen kanal, layanan pengaduan publik, SP4N, LAPOR

**Abstract** – The government built a National Public Service Complaint Management System (SP4N) to control public services. Complementing the implemented complaint service running through various channels at the national level, as well as Ministries, Institutions, and Local Governments (K/L/D), the government initiated the People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR) featured digital channels. This research examines the SP4N service channel usage trends, especially in the 2013-2022 decade after LAPOR launched. Conducting descriptive analysis of the national SP4N usage data, the research reveals SP4N usage trends, channel usage trends, and channel contributions to SP4N usage. The SP4N usage in the last decade fluctuated but still has a positive growth trend. There has been a shift in the channel usage trend among digital channels, with the three most dominant channels being SMS, website and Android apps. The three digital channels also have the highest contribution, but traditional channels still emerge as one of the channels that need to be considered. Face-to-face is the only traditional channel included in the top 1000 usage and once reached an annual contribution of 1%. The research provides three recommendations: ineffective channel management policies, strengthening social media channels, and strategies for developing traditional channels.

**Keywords:** channel management, public complaint services, SP4N, LAPOR

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik memerlukan kontrol dan umpan balik dari publik selaku penerima manfaat layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013.

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara layanan. Sesuai amanat Pasal 18 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, SP4N dirancang sebagai wadah integrasi semua pengelolaan pengaduan pelayanan publik baik secara tradisional maupun digital, di setiap jenjang penyelenggaraan layanan publik di seluruh Indonesia. Meskipun mengakomodasi semua kanal pengaduan, melalui Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, pemerintah memperkenalkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai sebuah layanan SP4N digital (SP4N-LAPOR!). Kanal yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui LAPOR adalah *website* ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)), pesan singkat (SMS 1708), media sosial (@lapor1708), dan aplikasi *mobile* (SP4N LAPOR! untuk Android dan IOS).

Berdasarkan statistik LAPOR (LAPOR, 2023), diketahui bahwa LAPOR telah beroperasi sejak pertengahan tahun 2012. Dengan penetapan SP4N pada tahun 2013 dan pengumuman LAPOR sebagai layanan SP4N pada 2015, maka LAPOR telah bekerja dalam koridor SP4N selama satu dekade. LAPOR telah ditetapkan sebagai salah satu aplikasi umum dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022). LAPOR juga menjadi sarana diseminasi data statistik penggunaan SP4N melalui beragam kanal di seluruh Indonesia, sebagai informasi publik yang bersifat terbuka (LAPOR, 2023).

Ketersediaan data ini sangat penting bagi penyelenggara SP4N. Semakin banyak kanal yang digunakan suatu layanan, semakin besar pula sumber daya yang dibutuhkan karena adanya alokasi sumber daya untuk setiap kanal (Neslin et al., 2006). Pengelola SP4N perlu mengetahui bagaimana penggunaan kanalnya oleh publik agar pengelolaan kanal dapat dioptimalkan (Patten et al., 2020; Sakas et al., 2022). Mengingat layanan publik yang diperuntukkan untuk semua kalangan, sementara publik memiliki beragam preferensi dalam memilih kanal (Rodriguez Müller et al., 2021), maka pengelola tidak dapat serta merta membuka kanal baru atau menutup yang lama. Penyelenggara perlu mengetahui kanal yang sangat diminati, sangat dihindari, dan kecenderungannya di masa depan (Rey-Moreno et al., 2018).

Walaupun kajian mengenai penggunaan kanal layanan SP4N ini sangat penting, namun belum ada penelitian yang dilakukan pada topik ini. Penelusuran penelitian terdahulu yang relevan dengan SP4N ternyata hanya fokus pada aplikasi LAPOR. Sebagaimana namanya, LAPOR hanya menggunakan kanal *online* untuk diakses publik. Artinya, penelitian-penelitian ini tidak mengikutsertakan topik mengenai SP4N dengan kanal tradisional yang dijalankan

melalui layanan pengaduan lainnya di luar LAPOR. Selain itu, penelitian-penelitian terkait LAPOR tersebut umumnya bersifat lokal di suatu pemerintah daerah tertentu. Penelusuran terhadap penelitian terdahulu terkait SP4N ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1** Penelitian terdahulu terkait SP4N

Penelitian	Deskripsi	Lokasi
(Delistiana et al., 2020)	Mengkaji permasalahan manajemen LAPOR menggunakan analisis empat fungsi manajemen	Lokal (Kabupaten Bekasi)
(Fakhriyah et al., 2022)	Mengkaji efektivitas penerapan aplikasi LAPOR menggunakan empat faktor dari teori efektivitas	Lokal (Provinsi Sumatera Selatan)
(Gumilar et al., 2022)	Mengukur kesuksesan implementasi LAPOR menggunakan tiga elemen kesuksesan <i>e-government</i>	Lokal (Kabupaten Bekasi)
(Gupitasari & Anwar, 2022)	Mengukur efektivitas LAPOR berdasarkan empat indikator: <i>input</i> , proses, <i>output</i> , dan produktivitas	Lokal (Kota Tasikmalaya)
(Hamjen & Nikmah, 2020)	Mengidentifikasi jenis pengaduan yang sering disampaikan melalui LAPOR	Lokal (Provinsi Kalimantan Selatan)
(Hasnaa & Barnad, 2022)	Mengukur kualitas layanan LAPOR berdasarkan kepuasan masyarakat menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017	Lokal (Kabupaten Ponorogo)
(Haspo & Frinaldi, 2020)	Mengkaji kondisi eksisting serta kesiapan suprastruktur dan infrastruktur penyelenggara LAPOR	Lokal (Kota Solok)
(Jayanti & Wijaya, 2020)	Mengukur <i>usability</i> LAPOR dengan metode USE ( <i>Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning</i> , dan <i>Satisfaction</i> )	Lokal (Kabupaten OKU Timur)
(Septian, 2022)	Mengkaji efektivitas LAPOR serta faktor penghambat dan pendukung penggunaannya	Lokal (Kabupaten Aceh Barat)
(Yahya & Setiyono, 2022)	Mengkaji efektivitas layanan pengaduan melalui LAPOR dengan pendekatan sumber, proses, dan sasaran	Lokal (Kabupaten Sukabumi)
(Yulia et al., 2022)	Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan penanganan pada LAPOR	Lokal (Kota Banjar)

Selain hanya fokus pada SP4N yang dijalankan oleh LAPOR, Tabel 1 juga menunjukkan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya tentang SP4N tidak mengkaji penggunaan kanal pada SP4N (baik yang

dilayani secara digital oleh LAPOR maupun yang dilayani oleh layanan pengaduan selain LAPOR). Untuk menutupi kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji penggunaan kanal pada layanan SP4N yang diakses melalui LAPOR maupun layanan pengaduan lainnya, baik melalui kanal tradisional maupun digital. Penelitian ini juga mengkaji penggunaan kanal SP4N secara nasional, tidak kasuistik pada daerah-daerah tertentu seperti penelitian-penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga mendeskripsikan potensi perubahan tren penggunaan kanal pada layanan SP4N setelah kehadiran LAPOR dengan kanal digitalnya selama satu dekade terakhir (2013-2022).

Analisis terhadap tren penggunaan kanal bermanfaat bagi pengelola SP4N dalam penyusunan strategi manajemen kanal. Dengan strategi manajemen kanal yang tepat, pengelola dapat meningkatkan efektivitas penggunaan sumber daya yang dibutuhkan dalam mengelola kanal, memperbaiki kualitas layanan dan penyampaian manfaat, serta meningkatkan partisipasi publik.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data penggunaan SP4N oleh publik baik melalui LAPOR maupun layanan lainnya yang terintegrasi. Aplikasi LAPOR di tingkat nasional melayani pengaduan publik melalui empat kanal digital, yaitu *website*, pesan singkat (SMS), aplikasi *mobile* (Android dan

IOS), serta media sosial (Twitter, Facebook, dan Instagram). Layanan pengaduan lainnya dalam kerangka SP4N (selain LAPOR) memiliki kanal digital (baik yang telah dimiliki juga oleh LAPOR, maupun yang belum seperti email instansi, WhatsApp, LINE, Telegram, dan lainnya) dan tradisional (tatap muka, pos surat, radio, dan lainnya). Beberapa layanan LAPOR yang dikelola di tingkat instansi (Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah) juga memiliki kanal tradisional untuk pengaduan melalui *call center*. Pengumpulan data dilakukan dengan mengakses statistik LAPOR yang menghimpun semua data penggunaan SP4N secara terintegrasi. Data dapat diakses pada laman <https://www.lapor.go.id/statistik>. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data penggunaan kanal selama 10 tahun, yaitu rentang 2013-2022.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Unsur-unsur yang dianalisis adalah tren penggunaan layanan (utilitas semua kanal), tren penggunaan kanal, dan kontribusi kanal. Berdasarkan hasil analisis, penelitian merekomendasikan kebijakan-kebijakan manajemen kanal yang penting bagi pengelolaan layanan SP4N selanjutnya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data penggunaan layanan pengaduan yang terintegrasi dalam SP4N bersifat terbuka, dan dapat diakses dengan terlebih dahulu *login* sebagai pengguna LAPOR. Data tersebut diolah untuk dapat ditampilkan secara ringkas pada Tabel 2.

**Tabel 2** Data penggunaan layanan SP4N (2013-2022)

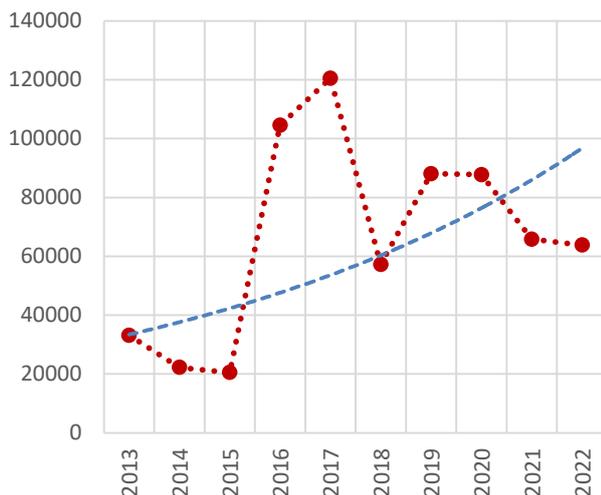
Rank	Kanal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	<i>Website</i>	3507	6382	9711	17501	27003	34494	67590	62725	47139	45083
2	SMS	29195	15202	9461	84443	88796	16696	10579	8105	7258	1486
3	Android	290	656	1258	2016	3806	5688	7890	13582	8791	10525
4	Tatap muka							995	922	202	1662
5	Email instansi							198	565	795	852
6	Twitter			67	425	690	335	86	22	119	110
7	<i>None</i>	1						12	23	4	1411
8	WhatsApp										1071
9	<i>Website</i> institusi							108	437	161	315
10	API							153	545	242	3
11	IOS				112	196	11	1	355	212	12
12	Instagram									402	426
13	Facebook							130	116	174	216
14	<i>Call Center</i>							24	48	139	363
15	SMS Pimpinan							58	168	8	11

Rank	Kanal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
16	Pos Surat							28	42	38	98
17	Telepon							39	39	42	57
18	Blackberry	153						3	2	1	2
19	Messenger									37	53
20	Hotline Service							54	8	20	4
21	Windows phone							74	2	1	1
22	Surat kabar							41	4	5	5
23	Telegram									15	1
24	Radio							5			5
25	FORMRA							5	3		1
26	Faksimili							4			
27	Chatbot (Telegram)								1	1	2
28	LINE										2
<b>TOTAL</b>		33146	22240	20497	104497	120491	57224	88077	87714	65806	63777

\*diolah berdasarkan statistik SP4N 2013-2022 (LAPOR, 2023)

Tabel 2 menunjukkan angka penggunaan layanan SP4N dan jumlah akses dari masing-masing kanal yang tersedia. Angka-angka ini dapat dideskripsikan untuk mengetahui tren penggunaan layanan dan tren penggunaan kanal. Selain itu, data pada Tabel 2 juga dapat digunakan untuk mengukur kontribusi kanal terhadap total akses layanan pengaduan SP4N.

### Tren Penggunaan Layanan

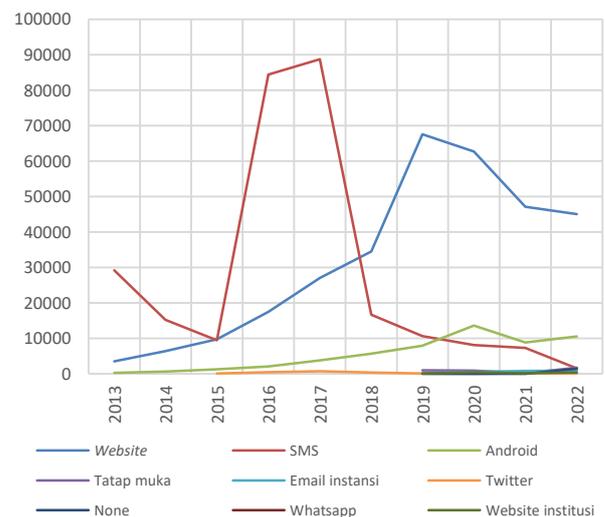


Gambar 1 Tren penggunaan layanan SP4N

Gambar 1 menunjukkan tren penggunaan layanan SP4N terus meningkat (grafik biru) walaupun penggunaan totalnya fluktuatif (grafik merah). Meskipun terlihat penurunan pada tahun 2015 dan 2018, namun jumlah penggunaan selalu mengalami *rebound*. Dengan pola ini, grafik *trendline* tetap menunjukkan pertumbuhan positif dan memungkinkan kemunculan *rebound* kembali setelah penurunan tipis di tahun 2021 dan 2022.

Data penggunaan SP4N selama dekade ini (2013-2022) menunjukkan tren penggunaan SP4N masih mengalami pertumbuhan positif. Terdapat setidaknya dua titik ekstrim yang perlu menjadi perhatian pengelola SP4N, yaitu lonjakan penggunaan pada 2016 dan penurunan tajam pada 2018.

### Tren Penggunaan Kanal



Gambar 2 Tren penggunaan kanal SP4N (top 1000 usage)

Akses SP4N melalui masing-masing kanal selama rentang tahun 2013-2022 ditunjukkan pada Gambar 2. Berdasarkan statistik SP4N pada *website* LAPOR, terdapat 28 kanal tradisional maupun digital yang digunakan publik untuk mengakses layanan SP4N. Dengan mempertimbangkan banyaknya kanal yang pengaruhnya tidak signifikan terhadap penggunaan SP4N, maka Gambar 2 hanya memperhitungkan kanal dengan total penggunaan mencapai 1000 akses selama 10 tahun (*top 1000 usage*). Angka ini masih sangat rendah jika dibandingkan dengan rerata jumlah akses

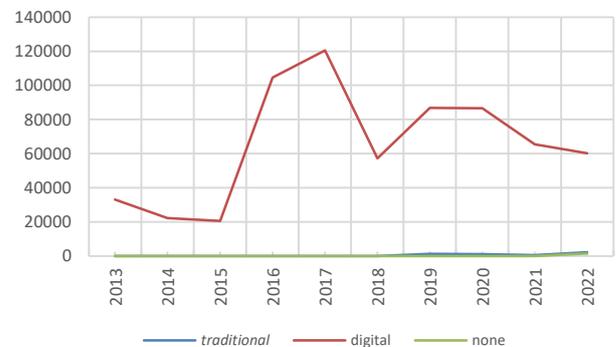
SP4N pertahun sebesar 66.346,9. Meskipun ditetapkan pada batas yang jauh lebih rendah dari rerata, ternyata hanya terdapat sembilan dari 28 kanal yang dapat memenuhi capaian 1000 akses selama 10 tahun (perhatikan legenda grafik pada Gambar 2). Bahkan grafik gabungan dari kanal SMS (merah) dan kanal *website* (biru) saja sudah sangat mendekati pola grafik penggunaan SP4N pada Gambar 1. Hal ini menunjukkan kedua kanal digital ini memberikan pengaruh besar pada jumlah akses layanan SP4N. Kedua kanal ini pernah memberikan jumlah akses tahunan tertinggi untuk penggunaan SP4N (SMS pada kurun 2013-2018, *website* pada rentang 2018-2022). Kanal lainnya yang juga memiliki akses signifikan adalah kanal aplikasi *mobile* yang berjalan di atas *platform* Android (hijau). Meskipun kanal ini belum pernah menjadi kanal dengan akses tahunan tertinggi selama 10 tahun, namun kanal ini mampu meninggalkan capaian kanal-kanal lainnya yang tidak terpaud jauh dengan sumbu horizontal.

Ketiga kanal ini juga mengalami pergeseran tren. Pada tahun 2018, SMS sebagai kanal pemuncak digantikan oleh *website* yang mengalami pertumbuhan stabil tepat di bawah capaian akses SMS. Kanal SMS mengalami fluktuasi yang tajam pada tahun 2016 dan 2018. Peningkatan pada tahun 2016 diduga terkait dengan terbitnya Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 yang memperkenalkan “SP4N-LAPOR!” secara luas kepada publik untuk mengakses layanan pengaduan dengan kanal-kanal digitalnya, salah satunya kanal SMS 1708. Literasi TIK dan penetrasi internet pada tahun 2018 yang lebih baik daripada tahun 2016 berpotensi menjadi pemicu migrasi pengguna kanal SMS ke *website*. Seiring berkembangnya format pelaporan melalui SP4N, khususnya melalui layanan LAPOR yang terintegrasi secara nasional namun mensyaratkan pendaftaran pelapor, pengisian formulir, dan ketentuan-ketentuan lain untuk dapat memproses laporan, antarmuka *website* yang lebih informatif daripada SMS lebih dapat diandalkan dalam memberikan informasi terkait ketentuan-ketentuan tersebut. *Website* juga dapat menyajikan progres pengaduan lebih interaktif, terbuka, dan dapat dikontrol secara publik, daripada SMS yang sangat privat, minim kontrol, dan hanya berbasis teks.

Kemungkinan pergeseran pemuncak masih dapat terjadi melihat pergerakan tren kanal *website* yang melandai negatif secara perlahan, sementara kanal Android memperlihatkan pertumbuhan jumlah akses yang lebih positif dan stabil. Keunggulan-keunggulan yang dimiliki *website* ketika menjadi pemuncak menggantikan SMS juga telah dimiliki oleh pengguna yang mengakses SP4N melalui aplikasi *mobile*, khususnya pada *platform mobile* Android. Aplikasi *mobile* bahkan memiliki keunggulan daripada *website*

dalam hal antarmuka yang lebih praktis. Pada dekade selanjutnya, potensi kanal Android menjadi pemuncak menggantikan *website* cukup besar.

Ketiga kanal yang signifikan ini (SMS, *website*, dan Android) merupakan kanal digital. Masih terdapat kanal tradisional yang juga menjadi akses layanan SP4N meskipun tidak dominan. Data jumlah penggunaan SP4N nasional yang tersedia dapat dimanfaatkan untuk melihat perbandingan tren antara kanal tradisional SP4N dengan kanal digital. Perbandingan tersebut ditunjukkan pada Gambar 3.



**Gambar 3** Tren penggunaan kanal SP4N: tradisional vs digital

Gambar 3 menunjukkan kanal tradisional memberikan pengaruh sangat tidak signifikan terhadap capaian jumlah penggunaan SP4N setiap tahunnya. Perbandingan tren ini cenderung memberikan pemahaman kepada pengelola bahwa kanal tradisional tidak perlu lagi dipertahankan, sehingga pengelola layanan dapat meningkatkan fokusnya pada kanal digital. Namun, pemahaman ini tidak sepenuhnya benar. Jika tren pada Gambar 3 dibandingkan dengan angka-angka pada Tabel 2, terlihat bahwa tatap muka sebagai salah satu kanal tradisional mengalami pertumbuhan penggunaan dan berhasil mencapai akses lebih tinggi daripada kanal SMS pada tahun 2022. Padahal kanal SMS ini adalah salah satu kanal yang memberi pengaruh signifikan pada jumlah penggunaan SP4N (setidaknya pada periode 2013-2018). Tatap muka juga menjadi kanal yang berhasil menembus *top 1000 usage* (lihat Gambar 2).

Dengan demikian, sebelum menetapkan kanal tradisional tidak perlu dipertahankan lagi, pengelola perlu melihat kembali tren kanal tradisional. Kanal tradisional dapat menjadi akses bagi kelompok literasi digital yang lebih rendah yang juga memiliki hak untuk menggunakan layanan pengaduan. Tren antar kanal tradisional SP4N ditunjukkan pada Gambar 4. Tren yang disajikan hanya pada rentang 2019-2022 karena data penggunaan melalui kanal tradisional yang tercatat pada statistik SP4N (LAPOR, 2023) hanya tersedia untuk keempat tahun tersebut.



**Gambar 4** Tren antar kanal tradisional SP4N

Gambar 4 menunjukkan bahwa tatap muka sangat signifikan di antara kanal-kanal tradisional lainnya. Akses pengaduan melalui kanal ini sempat menurun pada tahun 2021. Hal ini dapat dipahami mengingat pandemi COVID-19 yang diikuti dengan pembatasan interaksi sosial dalam implementasi protokol kesehatan. Pandemi COVID-19 yang muncul di akhir 2019 dilaporkan sampai ke Indonesia pada 2020. Dengan beragam persiapan upaya pemerintah mengontrol persebaran COVID-19 pada 2020, sangat mungkin implementasi pengetatan mulai optimal pada 2021 sehingga akses ke layanan pemerintah berkurang pada 2021, termasuk akses tatap muka untuk melakukan pengaduan di instansi-instansi pemerintah. Namun, seiring penerapan kebiasaan hidup baru, meningkatnya kepatuhan terhadap protokol kesehatan, mulai dapat dikendalikannya persebaran COVID-19, dan rasio vaksinasi yang lebih baik, beberapa akses ke layanan publik mulai dapat diakses kembali, termasuk layanan pengaduan melalui tatap muka. Hal ini menjadikan akses pengaduan melalui tatap muka meningkat tajam pada tahun 2022, bahkan melampaui akses pengaduan melalui SMS pada tahun tersebut.

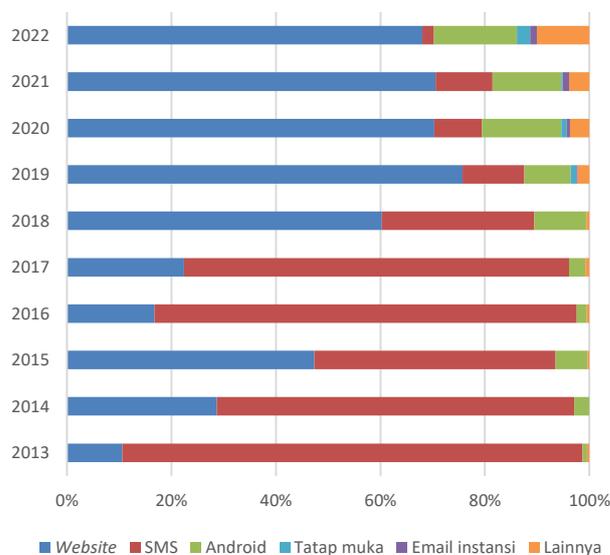
Gambar 4 juga menunjukkan kanal tradisional lainnya yang tumbuh dengan baik adalah kanal *call center*. Kanal ini umumnya dikelola di berbagai instansi kementerian dan lembaga melalui nomor pengaduan masing-masing, serta melalui pemerintah daerah yang umumnya menggunakan nomor pengaduan dengan format 1500-XYZ. *Call center* tidak termasuk kanal SP4N nasional yang diimplementasikan melalui LAPOR. Ketika terjadi penurunan akses pengaduan secara tatap muka pada 2021, akses pengaduan melalui *call center* terus mengalami pertumbuhan positif. Kanal ini dapat menjadi alternatif bagi kelompok pengguna kanal tradisional ketika pembatasan sosial diberlakukan.

Dengan demikian, pengelola SP4N perlu mempertimbangkan mempertahankan kanal tatap muka dan *call center* sebagai kanal tradisional untuk mengakses layanan SP4N. Tren tersebut menunjukkan publik yang menggunakan kanal tradisional masih eksis dan tetap memerlukan perhatian pemerintah. Preferensi pengguna menggunakan kanal tradisional dapat saja disebabkan oleh faktor tingkat literasi TIK,

kepemilikan perangkat digital, hingga ekspektasi pengguna terkait respon pengaduan bahkan resistensi media digital (Ackom et al., 2022). Dalam penggunaan kanal tatap muka misalnya, pengguna mungkin lebih nyaman karena dapat merasakan interaksi langsung dan respons petugas yang lebih nyata atas aduannya daripada menggunakan media perantara.

### Kontribusi Kanal

Selain melihat tren, kontribusi kanal juga penting untuk diperhatikan. Analisis deskriptif terhadap kontribusi kanal dapat memberikan visualisasi mengapa capaian penggunaan SP4N sangat dipengaruhi oleh kanal-kanal tertentu, dan seberapa besar pengaruh kanal tersebut terhadap capaian penggunaan SP4N secara keseluruhan. Kontribusi kanal per tahun terhadap capaian penggunaan SP4N ditunjukkan pada Gambar 5.



**Gambar 5** Kontribusi kanal per tahun terhadap capaian penggunaan SP4N

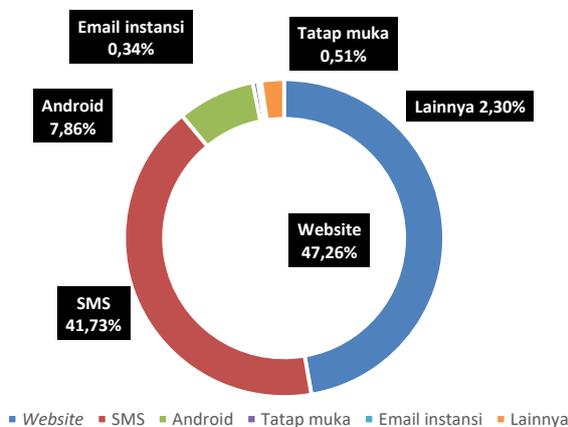
Gambar 5 menunjukkan bahwa di awal dekade (2013-2015) hanya dibutuhkan kontribusi dari dua kanal saja (SMS dan *website*) untuk mencapai 90% jumlah penggunaan SP4N. Prosentase kontribusi kedua kanal ini seolah berkebalikan antara tahun 2017 (SMS vs *website* : 73,7% vs 22,41%) dan 2018 (SMS vs *website* : 29,18% vs 60,28%). Pada perkembangan selanjutnya, kontribusi kanal Android terus tumbuh hingga mendekati 10% pada tahun 2018. Mulai tahun 2019, dibutuhkan kontribusi dari tiga kanal (SMS, *website*, dan Android) untuk mencapai 90% jumlah penggunaan SP4N.

Namun kondisi ini hanya bertahan hingga tahun 2021, karena mulai 2022 kontribusi SMS jatuh pada titik terendah (2,33%) hingga berada di bawah kontribusi tatap muka (2,61%). Kontribusi kanal dominan kembali ke kondisi awal dekade dengan

komposisi dua kanal (*website* dan *Android*), namun tidak dapat mencapai 90% jumlah penggunaan SP4N. Untuk mencapai 90% jumlah penggunaan SP4N pada tahun 2022 dibutuhkan kontribusi empat kanal teratas yaitu, dua kanal dominan (*website* dan *Android*) dan dua kanal yang tidak dominan dengan kontribusi di bawah 10% (*tatap muka* dan *SMS*). Kemunculan *tatap muka* sebagai kanal tradisional dalam tiga besar kontributor akses SP4N pada tahun 2022 sangat mengejutkan mengingat pemerintah sedang giat melakukan digitalisasi pada layanan-layanannya. Temuan ini semakin memperkuat hasil analisis dari Gambar 4 yang menyatakan bahwa kanal tradisional (setidaknya *tatap muka* dan *call center*) masih dibutuhkan dan perlu mendapatkan perhatian, sekalipun digitalisasi layanan publik terus berjalan.

Kondisi pada Gambar 5 juga menunjukkan dalam satu dekade beroperasinya LAPOR, kanal-kanal akses layanan SP4N didominasi kanal digital yang merupakan kanal LAPOR, kecuali kanal media sosial. Spesifik pada kanal LAPOR, kanal media sosial ternyata kurang diminati, bahkan ketika kanal SMS mulai tidak populer, kanal media sosial tetap tidak muncul sebagaimana *website* dan aplikasi *Android*. Kanal *Twitter* yang masuk dalam jajaran *top 1000 usage* tidak berhasil masuk dalam kategori kanal yang pernah mencapai kontribusi 1% dalam setahun. Mengingat penetrasi media sosial di Indonesia yang terbilang tinggi di dunia (Wolff, 2023), temuan ini mengindikasikan tidak efektifnya promosi layanan LAPOR di kanal media sosial (@lapor1708 di *Twitter*, *Facebook*, dan *Instagram*).

Untuk melihat kontribusi kanal dalam satu dekade, dilakukan perhitungan rerata terhadap kontribusi setiap kanal. Perhitungan rerata kontribusi setiap kanal dalam rentang tahun 2013-2022 ditunjukkan pada Gambar 6.

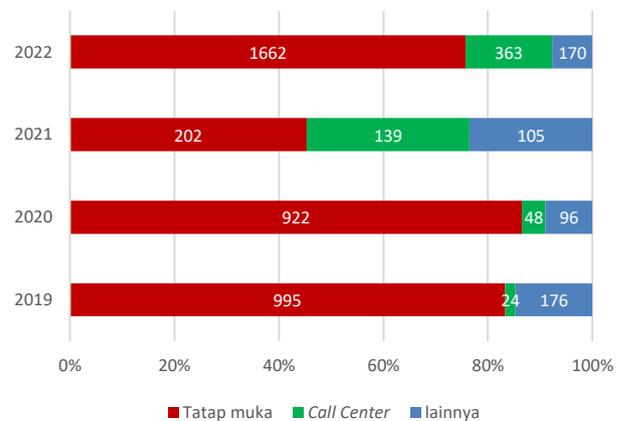


Gambar 6 Rerata kontribusi kanal per tahun

Dari keseluruhan kanal yang berjumlah 28, hanya lima kanal yang pernah mencapai kontribusi tahunan dengan prosentasi minimal 1%. Jumlah ini ternyata lebih sedikit dari jumlah kanal *top 1000 usage* (hanya

berjumlah sembilan kanal yang ditunjukkan pada Gambar 2). Untuk mendapat visualisasi yang lebih baik dalam mengukur kontribusi rerata setiap kanal, nama kanal yang ditampilkan pada Gambar 6 adalah nama kelima kanal yang pernah mencapai kontribusi 1% per tahun. Kontribusi kanal-kanal lainnya disatukan dalam kategori “lainnya”.

Temuan menarik pada Gambar 6 adalah kemunculan kembali *tatap muka* sebagai satu-satunya kanal tradisional yang pernah mencapai kontribusi tahunan minimal 1%. Kontribusi rerata kanal ini bahkan lebih baik dari kanal email instansi yang juga pernah mencapai kontribusi tahunan di atas 1% namun rerata kontribusinya lebih kecil (*tatap muka* vs email instansi : 0,51% vs 0,34%). Posisi kanal tradisional, khususnya *tatap muka* untuk dipertahankan dan ditingkatkan pengelolannya menjadi semakin kuat. Kontribusi antar kanal tradisional yang ditunjukkan pada Gambar 7 menunjukkan tidak hanya *tatap muka* yang berkontribusi besar, setidaknya di antara kanal-kanal tradisional lainnya.



Gambar 7 Kontribusi antar kanal tradisional

Gambar 7 menunjukkan kontribusi satu kanal tunggal tidak pernah mencapai 90% penggunaan total kanal tradisional dalam setahun. Meskipun *tatap muka* tetap dominan, namun *tatap muka* pernah berkontribusi di bawah 50% (2021), pada saat yang sama kanal *call center* muncul sebagai alternatif dan terus tumbuh. Pada tahun 2020 dan 2021 kontribusi kedua kanal ini (*tatap muka* dan *call center*) berhasil mencapai 90% total penggunaan kanal tradisional. Tren pertumbuhan dan kontribusi keduanya menunjukkan kemungkinan bahwa *tatap muka* dan *call center* adalah kombinasi kanal yang saling melengkapi (tidak seperti *SMS*, *website*, dan *Android* yang tren pertumbuhannya seolah menunjukkan pergeseran dan kompetisi antar kanal) dan memiliki potensi bertahan setidaknya beberapa tahun ke depan. Hal ini turut mendasari alasan pengelola patut mempertahankan kedua kanal tradisional ini sambil mengevaluasi performanya dalam beberapa tahun.

## Manajemen Kanal SP4N

Temuan hasil analisis menunjukkan bahwa tidak semua kanal SP4N yang dijalankan berperan signifikan dalam meningkatkan akses penggunaan layanan SP4N. Hal ini ditemui baik dalam kelompok kanal digital maupun kanal tradisional. Dari 28 kanal yang tersedia, hanya sembilan kanal yang mencapai 1000 kali penggunaan dalam 10 tahun dan hanya ada lima kanal yang pernah mencapai kontribusi 1% dalam satu tahun. Angka-angka ini menunjukkan sejumlah kecil kanal sangat dominan, dan sisanya sangat tidak signifikan.

Pergeseran tren terjadi di antara kanal dominan. Kanal SMS sebagai pemuncak telah tergantikan oleh kanal *website*, sementara *website* menunjukkan tanda-tanda akan digantikan oleh kanal aplikasi *mobile* pada *platform* Android. Ketiga kanal digital ini menguasai kontribusi pada total capaian akses SP4N, namun tatap muka sebagai kanal tradisional berhasil masuk baik dalam *top 1000 usage* maupun kontributor per tahun di atas 1%.

Penelitian merekomendasikan beberapa kebijakan strategis terkait manajemen kanal SP4N. Pertama, pengelola perlu mengevaluasi utilitas kanal SMS. Jika kanal ini diputuskan untuk ditutup, maka pengelola perlu melakukan langkah-langkah migrasi pengguna kanal ini ke kanal digital lainnya, yaitu *website* atau aplikasi Android. Dengan demikian, sumber daya yang digunakan untuk mengelola kanal SMS dapat dioptimalkan untuk memperkuat kanal lainnya. Hal ini tidak berarti kanal-kanal lainnya di luar *top 1000 usage* langsung dapat ditutup. Semua kanal tetap memerlukan evaluasi sebelum pengambilan keputusan, namun kanal-kanal di luar *top 1000 usage* terbilang sangat tidak signifikan kontribusinya terhadap jumlah penggunaan SP4N. Jika kanal ini menggunakan sumber daya yang tidak sebanding dengan capaiannya, opsi penutupan kanal dapat dipertimbangkan sementara penggunanya diedukasi untuk migrasi ke kanal lainnya di *top 1000 usage*.

Kedua, penelitian merekomendasikan diadakannya promosi yang lebih baik untuk meningkatkan akses SP4N melalui kanal-kanal media sosial. Penetrasi media sosial yang tinggi di Indonesia harus dimanfaatkan lebih baik, sehingga kanal media sosial dapat masuk dalam kanal dengan kontribusi di atas 1% per tahun, atau setidaknya *top 1000 usage* dalam 10 tahun. Dua dari tiga kanal media sosial yang dimiliki LAPOR (Instagram, dan Facebook) masih

belum pernah mencapai total 1000 penggunaan dalam 10 tahun. Kanal media sosial yang berpotensi besar untuk menjadi kanal signifikan adalah WhatsApp yang mencatatkan akses lebih dari 1000 penggunaan di tahun pertama statistik LAPOR mencatat penggunaannya (2022). Uniknya, kanal ini tidak termasuk kanal LAPOR, artinya kanal WhatsApp diselenggarakan oleh pengelola pengaduan publik di tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (K/L/D).

Ketiga, penelitian merekomendasikan mempertahankan sekaligus melakukan evaluasi dan penguatan pada kanal tradisional, khususnya tatap muka dan *call center*. Kedua kanal tradisional ini dikelola ditingkat K/L/D, sehingga dalam menjalankan strategi manajemen kedua kanal ini pengelola SP4N nasional perlu membangun sistem pengelolaan yang kuat dengan penyelenggara di tingkat K/L/D

## KESIMPULAN

Penelitian menemukan bahwa tren penggunaan layanan SP4N fluktuatif, namun memiliki tren pertumbuhan positif. Kanal yang dominan dalam satu dekade terakhir (2013-2022) adalah kanal digital yang terdiri dari SMS, *website*, dan aplikasi Android. Kanal SMS sebagai pemuncak (2013-2017), digantikan oleh *website* (2018-2022). Namun, kanal Android yang stabil dan terus tumbuh berpotensi menggantikan *website* sebagai pemuncak yang menurun perlahan sejak 2020. Temuan-temuan ini mengindikasikan terjadinya pergeseran preferensi pengguna layanan di antara kanal-kanal digital.

Kanal tradisional tetap memberikan kontribusi walaupun tidak dominan seperti halnya ketiga kanal digital tersebut. Tatap muka sebagai salah satu kanal tradisional menempati posisi sebagai kanal peringkat ke empat dari sembilan kanal *top 1000 usage* dan peringkat keempat dari lima kanal yang pernah mencapai kontribusi akses tahunan di atas 1%. Bahkan pada tahun 2022, capaian jumlah akses maupun prosentase kontribusi tatap muka lebih tinggi daripada kanal SMS yang menjadi pemuncak selama beberapa tahun.

Penelitian ini juga mengajukan tiga rekomendasi. Pertama adalah evaluasi terhadap kanal-kanal yang mengalami tren penurunan, apalagi jika penurunannya tajam sementara sumber daya yang digunakan untuk mengelolanya terbilang besar. Evaluasi ini tidak menutup kemungkinan penutupan kanal jika dirasa efektivitas dan performanya tidak sebanding dengan

sumber daya yang harus dikeluarkan. Penutupan kanal perlu diimbangi dengan strategi migrasi pengguna kanal agar tetap mengakses layanan melalui kanal-kanal yang lebih efektif sebagai alternatif. Kedua, penguatan evaluasi dan promosi kanal media sosial. Akses layanan SP4N melalui kanal ini masih rendah padahal penetrasi media sosial di Indonesia terbilang tinggi. Ketiga, mengoptimalkan kanal tradisional, khususnya tatap muka dan *call center*. Hasil penelitian menunjukkan adanya kemungkinan kedua kanal ini bersifat komplementer (saling melengkapi) dan terus tumbuh di antara kanal-kanal tradisional yang lain. Mengingat kedua kanal ini dikelola di tingkat K/L/D, rekomendasi ini juga mengajukan penguatan koordinasi antara pengelola SP4N nasional dengan pengelola di tingkat K/L/D.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pengelola layanan statistik SP4N-LAPOR! yang menyediakan akses terbuka terhadap data-data penggunaan kanal untuk mengakses layanan pengaduan melalui SP4N.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ackom, P. S., Owusu Kwateng, K., Tetteh, F. K., & Wiesche, M. (2022). Understanding e-government services: Integration of process virtualization theory and user resistance. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 24(5), 418–434. <https://doi.org/10.1108/DPRG-11-2021-0153>
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). *EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan )*. 7.
- Gumilar, G. G., Delistiana, D. D., & Purnamasari, H. (2022). The Elements of e-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the “SP4N LAPOR.” *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 94–104. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i2.1503>
- Gupitasari, F., & Anwar, M. K. (2022). The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Department of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.15575/jpan.v14i1.17764>
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). KERAGAMAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI KALIMATAN SELATAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR! *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Hasnaa, A. H. N. A. & Barnad. (2022). SP4N-LAPOR AS AN ONLINE INFORMATION AND COMMUNICATION SERVICE FOR THE PEOPLE OF PONOROGO REGENCY. *Jurnal Bisnis Terapan*, 6(1), 63–74. <https://doi.org/10.24123/jbt.v6i1.4871>
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). PENERAPAN APLIKASI SP4N-LAPOR DALAM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SOLOK. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Jayanti, A., & Wijaya, F. K. (2020). *Analisis Usability pada Aplikasi SP4N LAPOR! Menggunakan Metode USE Questionnaire (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur)*. 3(1).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022, October 21). *Akselerasi Pemerintahan Digital, Tim Koordinasi SPBE Nasional Lakukan Kolaborasi.pdf*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/akselerasi-pemerintahan-digital-tim-koordinasi-spbe-nasional-lakukan-kolaborasi>
- LAPOR. (2023). *Statistik [BETA]—LAPOR!.pdf*. <https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>
- Neslin, S. A., Grewal, D., Leghorn, R., Shankar, V., Teerling, M. L., Thomas, J. S., & Verhoef, P. C. (2006). Challenges and Opportunities in Multichannel Customer Management. *Journal of Service Research*, 9(2), 95–112. <https://doi.org/10.1177/1094670506293559>
- Patten, E., Ozuem, W., Howell, K., & Lancaster, G. (2020). Minding the competition: The drivers for multichannel service quality in fashion retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 101974. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101974>
- Rey-Moreno, M., Medina-Molina, C., & Barrera-Barrera, R. (2018). Multichannel strategies in public services: Levels of satisfaction and citizens’ preferences. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 15(1), 9–24. <https://doi.org/10.1007/s12208-017-0188-9>
- Rodriguez Müller, A. P., Lerusse, A., Steen, T., & Van de Walle, S. (2021). Understanding channel choice in users’ reporting behavior: Evidence from a smart mobility case. *Government Information Quarterly*,

- 38(1), 101540.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101540>
- Sakas, D. P., Reklitis, D. P., Terzi, M. C., & Vassilakis, C. (2022). Multichannel Digital Marketing Optimizations through Big Data Analytics in the Tourism and Hospitality Industry. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17(4), 1383–1408. <https://doi.org/10.3390/jtaer17040070>
- Septian, A. (2022). PENERAPAN SP4N LAPOR SEBAGAI SARANA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DAN LAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH ACEH BARAT. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 1(2), 36–39.
- Wolff, H. N. (2023, March 22). *Indonesia: Social network penetration Q3 2022*. Indonesia: Social Network Penetration Q3 2022. <https://www.statista.com/statistics/284437/indonesia-social-network-penetration/>
- 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>
- Yulia, S., Rusmana, A., & Saefudin, E. (2022). *Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar*. 1(8).