

Perbandingan Implementasi Sistem Pengaduan Publik Digital: Studi Kasus SP4N-LAPOR! Indonesia dan One service Singapura

Kamelia

Universitas Yudharta Pasuruan

Email: *mellkamel490@gmail.com*

Abstract

The advancement of digital technology has encouraged governments to develop public complaint systems that are more efficient and responsive to citizens' needs. This study examines the implementation of SP4N-LAPOR! in Indonesia and OneService in Singapore, with particular attention to operational mechanisms, implementation challenges, and their implications for the quality of public services. The research employs a literature based approach using descriptive and comparative analysis of academic publications, policy documents, and official government reports. The findings indicate that OneService demonstrates notable strengths in system integration, automated complaint workflows, and timely responses to public feedback. In contrast, while SP4N-LAPOR! has expanded access through multiple reporting channels and increased public participation, its overall effectiveness remains constrained by inter agency coordination issues and disparities in digital literacy across regions. These findings suggest that the success of digital public complaint systems depends not solely on institutional capacity and meaningful public engagement. Lessons drawn from the OneService model may offer valuable insights for strengthening SP4N-LAPOR! and advancing digital governance policies in Indonesia

Keywords: *Comparison, Implementation, Complaints, Public, Digital*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk menyediakan sistem pengaduan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Penelitian ini menelaah perbandingan implementasi SP4N-LAPOR! di Indonesia dan OneService di Singapura melalui studi Pustaka dengan analisis deskriptif komparatif. Fokus analisis mencakup mekanisme operasional, hambatan implementasi, dan dampak terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OneService unggul dalam integrasi antarinstansi, otomatisasi alur pengaduan, serta penyampaian pembaruan status yang cepat kepada masyarakat. Sementara itu, SP4N-LAPOR! berhasil menyediakan berbagai kanal pengaduan dan meningkatkan partisipasi publik, namun efektivitas sistem masih dibatasi oleh koordinasi antar lembaga yang belum optimal dan variasi literasi digital di berbagai wilayah. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem pengaduan digital bergantung tidak hanya pada teknologi, tetapi juga pada kapasitas institusi dan keterlibatan Masyarakat. Pembelajaran dari OneService dapat menjadi acuan untuk memperkuat SP4N-LAPOR! dan kebijakan digital governance di Indonesia agar lebih responsif dan inklusif.

Kata Kunci: *Perbandingan, Implementasi, Pengaduan, Publik, Digital*

Pendahuluan

Perubahan paradigma pelayanan publik di era digital telah mendorong pemerintah di berbagai negara untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam memperbaiki akses dan kualitas

layanan terhadap masyarakat, terutama dalam hal pengaduan Masyarakat yang dulu bersifat manual kini harus tersedia secara digital. Di Indonesia, pemerintah telah mengembangkan SP4N-LAPOR! Sebagai satu platform terpadu bagi warga untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara daring, layanan ini mencakup berbagai saluran, mulai dari situs web hingga aplikasi mobile dan SMS, dengan tujuan meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan publik sekaligus memperluas kesempatan Masyarakat untuk berpartisipasi dalam evaluasi kualitas layanan (komisi Pemberantasan korupsi, 2021). Implementasi SP4N-LAPOR! menunjukan kemajuan dalam digitalisasi layanan publik. Namun, berbagai studi mengungkapkan bahwa tingkat efektivitasnya masih berbeda-beda antara daerah dan instansi.

Beberapa penelitian mencatat adanya hambatan atau kendala seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan kemampuan adaptasi masyarakat, serta koordinasi antar lembaga yang belum optimal, sehingga tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti secara konsisten. Temuan ini menunjukan bahwa meskipun sistem telah diterapkan, implementasinya masih menghadapi hambatan nyata ditingkat operasional (Febrianti & Hasibuan, 2025). Situasi di singapura dalam digital governance memperlihatkan model yang berbeda, terutama melalui OneService, sebuah platform yang dibuat oleh Municipal Services Office untuk mempermudah warga melaporkan masalah lingkungan dan layanan publik tanpa harus mengetahui lembaga yang bertanggung jawab. Sistem ini memanfaatkan teknologi digital dan integrasi antar lembaga sehingga masukan dari masyarakat dapat segera diteruskan kepihak yang berwenang.

Perbedaan karakteristik kedua sistem ini (SP4N-LAPOR! Dan OneService) membuka peluang kajian penting, karena meskipun keduanya bertujuan sama yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas layanan public, cara kerja, struktur integrasi data, dan hubungan dengan birokrasi masing-masing negara berbeda. Singapura sebagai negara kota yang cenderung memiliki sistem yang lebih terintegrasi secara teknis dan administrasi dibandingkan Indonesia yang berskala besar dan desentralisasi (Salsabila et al., 2025). Fenomena ini relevan secara global karena tuntutan transparansi dan responsivitas meningkat, seiring warga mengharapkan penyelesaian masalah publik secara cepat melalui kanal digital. Namun, tinjauan literatur menunjukan bahwa masi sedikit studi komprehensif yang membandingkan kedua sistem ini secara langsung. Banyak penelitian pada saat ini masi fokus pada satu negara saja tanpa menjelaskan faktor- faktor yang menjadi pembeda implementasi antara konteks Indonesia dan Singapura (Febrianti & Hasibuan, 2025).

Terlebih, terdapat *research gap* yang signifikan dalam literatur akademik, terutama dalam hal perbandingan empiris antara efektivitas operasional, integrasi lintas lembaga, dan persepsi pengguna terhadap kedua sistem. Penelitian SP4N-LAPOR! Indonesia seringkali berupa kasus local atau kajian efektivitas internal, sedangkan studi tentang OneService di singapura lebih menekankan fitur dan pengalaman pengguna tanpa banyak membandingkannya dengan sistem lain di Singapura (Salsabila et al., 2025). Karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan membandingkan secara langsung kedua sistem pengaduan publik digital tersebut dalam konteks implementasi, hambatan serta dampaknya teradap kualitas layanan publik. Harapannya, temuan penelitian tidak hanya bermanfaat secara teoritis dalam ranah e-government, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan di Indonesia untuk meningkatkan SP4N-LAPOR! Melalui pembelajaran dari model OneService yang telah berjalan efektif di Singapura (*Saluran OneService*, n.d.)

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi Pustaka. Data dikumpulkan dari artikel jurnal, laporan resmi, dokumen kebijakan, dan publikasi akademik terkait implementasi SP4N-LAPOR! Di Indonesia dan *OneService* di Singapura. Analisis dilakukan secara deskriptif komparatif, menekankan persamaan, perbedaan, hambatan, dan dampak terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori *e-government* dan *digital governance* untuk memahami peran teknologi dalam transparansi, responsivitas, dan partisipasi masyarakat.

Hasil Dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Sistem Pengaduan Publik Digital

SP4N-LAPOR! di Indonesia merupakan sistem nasional yang dirancang untuk mengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat secara terintegrasi di lingkungan pemerintahan Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah. Keberadaan sistem ini didukung oleh peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 serta peraturan Menteri PANRB nomor 3 tahun 2015, yang menegaskan satu kanal pengaduan nasional dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Melalui prinsip *no wrong door policy* (Nugroho et al., 2023), setiap laporan Masyarakat dipastikan tetap di proses dan diteruskan kepada instansi yang memiliki kewenangan, tanpa dibebani kewajiban mengetahui struktur birokrasi yang kompleks (KPK, 2021). Dalam praktiknya, SP4N-LAPOR! Menyediakan berbagai pilihan saluran pelaporan, mulai dari situs web resmi, aplikasi seluler, hingga layanan pesan singkat. Fitur seperti pelaporan anonim (kondisi dimana identitas pelapor tidak diungkapkan dalam penyampaian informasi atau laporan), perlindungan kerahasiaan identitas, serta sistem pelacakan laporan dirancang untuk mendorong partisipasi publik secara lebih luas. Namun demikian, sejumlah studi menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur tersebut belum sepenuhnya optimal di seluruh wilayah (Febrianti & Hasibuan, 2025).

OneService di Singapura merupakan platform pengaduan publik digital yang dikembangkan oleh *Municipal Service Office* (MSO) di bawah *Ministry of National Development* Singapura. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses pelaporan permasalahan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan lingkungan dan fasilitas umum. Warga dapat menyampaikan keluhan tanpa harus mengetahui lembaga mana yang bertanggung jawab, karena sistem secara otomatis mengarahkan laporan ke instansi terkait (*Saluran OneService*, n.d.). *OneService* dapat diakses melalui aplikasi mobile dan berbagai kanal digital lainnya, termasuk chatbot. Integrasi teknologi yang diterapkan memungkinkan laporan diklasifikasikan dan ditindaklanjuti secara cepat. Literatur akademik menunjukkan bahwa pendekatan terpusat dan terintegrasi ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan responsivitas pelayanan publik di Singapura (Salsabila et al., 2025) dan (Abderrazak, 2023).

B. Implementasi Sistem

Adapun mekanisme SP4N-LAPOR! yaitu berperan sebagai *single channel submission* untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan. Laporan diberi *tracking ID* dan dikelola oleh administrator untuk didistribusikan ke instansi berwenang. Studi implementasi menunjukkan variasi kualitas tindak lanjut antar daerah, terutama daerah dengan keterbatasan sumber daya dan koordinasi antar lembaga (Ipogit). Sedangkan pelaksanaan *OneService* berbeda dengan SP4N-LAPOR!, *OneService* mengandalkan sistem klasifikasi otomatis yang didukung data Lokasi dan

dokumentasi visual. Mekanisme ini memungkinkan laporan masyarakat langsung diarahkan ke Lembaga teknis yang bertanggung jawab, seperti *Housing and Development Board* atau *Land Transport Authority*. Proses ini dinilai mampu mengurangi hambatan birokrasi dan mempercepat penyelesaian masalah (Abderrazak, 2023)

C. Hambatan Dan Tantangan Implementasi

Sejumlah penelitian mengidentifikasi bahwa tantangan utama SP4N-LAPOR! terletak pada aspek non-teknis, seperti rendahnya tingkat sosialisasi di beberapa daerah, kesenjangan literasi digital Masyarakat. Serta lemahnya koordinasi antar instansi. Kondisi ini berdampak pada ketidak konsistenan tindak lanjut pengaduan. Padahal, secara regulasi, Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat, antara lain UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 (Febrianti & Hasibuan, 2025) dan (PEPRES SPBE, 2014). Selanjutnya tantangan implementasi OneService relatif lebih terbatas dan bersifat teknis. Beberapa laporan menunjukkan bahwa kompleksitas kasus yang melibatkan lebih dari satu instansi masih memerlukan koordinasi lanjutan. Namun secara umum, integrasi sistem dan struktur birokrasi yang lebih terpusat membuat proses penanganan pengaduan tetap berjalan efektif (Salsabila et al., 2025) dan (Belinda, 2017).

D. Dampak Terhadap Kualitas Layanan Publik

Keberadaan SP4N-LAPOR! memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan transparansi dan akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Sistem ini juga membantu pemerintah dalam mengidentifikasi pola permasalahan pelayanan publik secara nasional. Meski demikian, efektivitas penyelesaian pengaduan masih sangat bergantung pada kapasitas instansi pelaksana dan tingkat partisipasi masyarakat di masing-masing daerah (Frinaldi & Haspo, 2020) Sedangkan OneService menunjukkan dampak yang signifikan dalam mempercepat respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat. Sistem pelaporan yang terintegrasi, disertai pembaruan status secara berkala, meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Studi dan laporan resmi mencatat bahwa mayoritas pengaduannya dapat ditangani dalam waktu relatif singkat dibandingkan sistem manual (Valerie, 2017). Hasil analisis komparatif menunjukkan bahwa perbedaan utama antara SP4N-LAPOR! dan OneService terletak pada tingkat integrasi sistem dan pola koordinasi birokrasi.

OneService unggul dalam hal otomatisasi alur kerja dan kecepatan respons, sementara SP4N-LAPOR! masih menghadapi tantangan dalam memastikan konsistensi tindak lanjut di seluruh wilayah. Kondisi ini dipengaruhi oleh perbedaan struktur pemerintahan, di mana Singapura memiliki sistem yang lebih terpusat dibandingkan Indonesia yang bersifat desentralistik (Salsabila et al., 2025). Dari sudut pandang kebijakan, pengalaman Singapura melalui OneService dapat menjadi pembelajaran penting bagi Indonesia, khususnya dalam penguatan integrasi lintas Lembaga dan mekanisme pemantauan pengaduan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas SP4N-LAPOR! sebagai instrumen pelayanan public digital yang responsif dan inklusif (Smart Nation Singapore, 2024)

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pengaduan publik digital memiliki peran strategis dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas pelayanan publik. Perbandingan antara SP4N-LAPOR! di Indonesia dan OneService di Singapura menekankan perbedaan signifikan dalam hal integrasi teknologi, alur koordinasi, serta efektivitas

tindak lanjut pengaduan. OneService dengan sistem yang terpusat dan terintegrasi, mampu memberikan respon cepat dan transparansi kepada masyarakat, sedangkan SP4N-LAPOR! meskipun telah menyediakan kanal pengaduan yang lengkap, masih menghadapi tantangan terkait koordinasi antar instansi dan tingkat literasi digital yang berbeda antar daerah. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan lembaga dan masyarakat dalam pemanfaatan sistem secara optimal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menekankan pentingnya pembelajaran dari pengalaman Singapura untuk memperkuat SP4N-LAPOR! di Indonesia. Peningkatan integrasi lintas Lembaga, penyederhanaan alur penanganan pengaduan, serta penguatan literasi digital Masyarakat menjadi langkah kunci untuk meningkatkan efektivitas sistem. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Gambaran awal serta menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan dan praktisi pelayanan publik dalam Upaya merancang dan mengembangkan sistem pengaduan yang lebih responsive, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan Masyarakat di era digital.

Daftar Pustaka

- Peraturan Presiden Republik INDONESIA, P. (2014). *Lembaran Negara*. 184, 1–27. <https://share.google/mItp1VBRskurNIKj1>
- Abderrazak, S. (2023). *Digital Local Administration as a Mechanism for Improving Public Services : The Case of Singapore*. 15(05), 316–331. <https://doi.org/10.48047/intjecse/v15i5.36>
- Belinda, T. (2017). *Joining Forces for Better Services*. *Joining Forces for Better Services*. <https://doi.org/10.1596/28095>
- Febrianti, I., & Hasibuan, L. (2025). *Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor ! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik : Kajian Literatur*. 1, 1–8.
- Frinaldi & Haspo. (2020). PENERAPAN APLIKASI SP4N-LAPOR DALAM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SOLOK. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33.
- Nugroho, P. C. ... Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *JURNAL POLINTER : KAJIAN POLITIK DAN HUBUNGAN INTERNASIONAL*, 9(1), 72–96. <https://doi.org/10.52447/polinter.v9i1.6873>
- Pemberantasan, K. K. (2021). *SP4N-LAPOR - Sosialisasi dan Edukasi*. <https://www.kpk.go.id/id/layanan/pengaduan-layanan-publik-nasional>
- Salsabila, V. P. ... Mawar. (2025). Perbandingan Implementasi Sistem Pengaduan Digital dalam Layanan Publik di Indonesia dan Singapura. *Jurnal Penelitian ...*, 01(03), 417–425. <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/621%0Ahttps://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/download/621/477>
- Saluran OneService*. (n.d.).
- Singapore, S. N. (2024). *Smart Nation 2.0: A thriving digital future for all*. Ministry of Digital Development and Information, Singapore. <https://share.google/thoOa9dMU29wP9sUO>
- Valerie, K. (2017). *Pengguna aplikasi OneService kini dapat melacak perkembangan umpan balik terkait isu-isu kota - CNA*. <https://share.google/4Ge2kKJg0LjqP2RG5>