

**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N
LAPOR) TERHADAP TINGKAT PENYELESAIAN
PENGADUAN DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA TAHUN 2023**

Prasetio Hadi Pratama

Abstrak

SP4N Lapor menghadapi beberapa kendala seperti respon lambat dan kurangnya petugas khusus pada tahun 2023, dengan estimasi 73,5% lainnya mengalami keterlambatan dalam proses verifikasi dan 67,9% mengalami keterlambatan dalam proses tindak lanjut dari 579 laporan yang masuk melalui platform SP4N Lapor di Kementerian Kesehatan tahun 2023. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N Lapor guna memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran pelaksanaan program, faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan efektivitas kegiatan SP4N Lapor. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi dokumen, dan tinjauan dokumen. Informan dipilih dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan SP4N LAPOR memerlukan peningkatan dalam sumber daya manusia dan anggaran untuk pelatihan serta perbaikan, meskipun prosesnya sudah sesuai dengan Modul Pengelolaan SP4N LAPOR. Outputnya belum sepenuhnya efektif, dengan transparansi dan aksesibilitas sebagai poin positif. Namun, terdapat hambatan seperti seringnya server mengalami maintenance, kurangnya koordinasi antar lembaga, dan kekurangan sumber daya manusia. Diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan koordinasi antar lembaga, serta penambahan dan pelatihan sumber daya manusia profesional untuk meningkatkan efektivitas output dan kinerja SP4N LAPOR.

Kata Kunci : SP4N Lapor, Keterlambatan, Pengelolaan , Strategi

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE
NATIONAL PUBLIC SERVICE COMPLAINT MANAGEMENT
SYSTEM (SP4N LAPOR) ON THE LEVEL OF COMPLAINT
RESOLUTION AT THE MINISTRY OF HEALTH OF THE
REPUBLIC OF INDONESIA IN 2023**

Prasetio Hadi Pratama

Abstract

SP4N Lapor faced several obstacles in 2023, such as slow response times and a lack of specialized officers. An estimated 73.5% of users experienced delays in the verification process and 67.9% experienced delays in the follow-up process out of the 579 reports submitted through the Ministry of Health's SP4N Lapor platform. Therefore, improvements are needed in managing SP4N Lapor to ensure better service to the community. This study aims to describe the program's implementation, identify supporting and inhibiting factors, and formulate strategies to enhance the effectiveness of SP4N Lapor activities. The research used a qualitative method with a case study approach, involving in-depth interviews, observations, and document reviews. Informants were selected using purposive sampling. The results showed that SP4N Lapor activities require human resources and a budget for training and improvement. Although the process aligns with the SP4N Lapor Management Module, the outputs have been ineffective. Transparency and accessibility are positive points, but barriers include frequent server maintenance, lack of coordination between agencies, and a shortage of human resources. Improving technological infrastructure, strengthening inter-agency coordination, and adding and training professional human resources are necessary to enhance the effectiveness and performance of SP4N Lapor.

Keywords: SP4N Lapor, Delay, Management, Strategy