



Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan

Indira Sri Rejeki¹, Ihin Solihin²

Ilmu Administrasi Negara, Institut Kemandirian Nusantara, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: indira192193@gmail.com

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 02 Februari 2026

ABSTRACT

The development of digital technology in public service delivery has created broader opportunities for the public to become actively involved in monitoring government performance through various complaint channels and digital media that are widely available and easily accessible. This public involvement functions as a form of social oversight that encourages information openness while also serving as an important means for governments to improve service quality so that the provision of public services can be carried out in a more honest, responsible, and publicly accountable manner. This study aims to examine how public participation in digital-based oversight of public services is practiced and to analyze its implications for enhancing transparency and the overall quality of public service governance. A qualitative descriptive approach was employed, using document analysis, digital complaint content analysis, and interviews with service administrators and platform users. The findings indicate that digital complaint platforms and social media significantly improve public access to submit feedback and grievances in a fast and open manner. However, the effectiveness of digital oversight is still constrained by limited digital literacy, institutional capacity, and the consistency of follow-up actions. This study highlights that strengthening digital-based public participation is a key prerequisite for achieving transparent and responsive public service governance.

Keywords: *public participation, public oversight, public service, digitalization, transparent governance.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dalam pelayanan publik memberi kesempatan lebih luas bagi masyarakat untuk ikut terlibat secara aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah melalui berbagai saluran pengaduan serta media digital yang tersedia dan mudah diakses oleh publik. Keterlibatan masyarakat ini berperan sebagai bentuk pengawasan sosial yang mendorong keterbukaan informasi sekaligus menjadi sarana penting bagi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan lebih jujur bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat luas. Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital berlangsung dalam praktik serta menelaah dampaknya terhadap peningkatan transparansi dan kualitas tata kelola pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi, analisis konten pengaduan digital, dan wawancara terhadap pengelola layanan serta pengguna kanal pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan platform pengaduan digital dan media sosial

mampu meningkatkan akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan secara cepat dan terbuka. Namun demikian, efektivitas pengawasan digital masih menghadapi kendala pada aspek literasi digital, kapasitas pengelola, serta konsistensi tindak lanjut. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan partisipasi masyarakat berbasis digital merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan responsif.

Kata Kunci: *partisipasi masyarakat, pengawasan, pelayanan publik, digitalisasi, tata kelola transparan.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik telah mendorong perubahan signifikan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Digitalisasi layanan tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga membuka ruang baru bagi partisipasi publik dalam pengawasan kinerja pemerintah. Berbagai saluran digital seperti sistem pengaduan berbasis daring website layanan publik serta media sosial kini dipakai masyarakat sebagai ruang utama untuk menyampaikan aspirasi keluhan dan kritik atas layanan yang mereka terima sehingga posisi warga bergeser dari sekadar penerima layanan menjadi pihak yang aktif terlibat dan memiliki peran penting dalam mendorong keterbukaan serta memastikan jalannya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks Indonesia penguatan peran masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik menjadi semakin penting seiring berjalannya pemanfaatan sistem pengelolaan pengaduan nasional berbasis digital melalui platform SP4N LAPOR yang mendorong warga untuk lebih aktif menyampaikan laporan memantau tindak lanjut serta terlibat langsung dalam proses perbaikan layanan sehingga pengawasan tidak lagi hanya bertumpu pada aparat pemerintah melainkan juga pada partisipasi publik yang berkelanjutan. Sistem ini dirancang sebagai instrumen pengawasan publik yang terintegrasi untuk menampung, mengelola, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terhadap berbagai instansi pemerintah. Keberadaan SP4N-LAPOR telah memperluas akses masyarakat dalam menyampaikan laporan secara cepat, mudah, dan terdokumentasi, sehingga mendorong terciptanya mekanisme kontrol sosial yang lebih sistematis. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan pengaduan digital masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan konsistensi tindak lanjut, koordinasi antarinstansi, serta kapasitas sumber daya manusia pengelola layanan (Ardiansah et al., 2024; Yahya & Setiyono, 2022).

Selain sistem pengaduan formal, media sosial juga berkembang menjadi kanal pengawasan publik yang semakin berpengaruh. Media sosial berfungsi sebagai ruang publik digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan secara terbuka dan memperoleh respons langsung dari pemerintah. Pola komunikasi yang bersifat interaktif dan real-time menjadikan media sosial sebagai instrumen yang efektif dalam mendorong responsivitas birokrasi. Studi mengenai penanganan aduan publik melalui media sosial menunjukkan bahwa platform digital mampu membentuk pola hubungan baru antara masyarakat dan pemerintah yang lebih terbuka, partisipatif, dan dialogis. Namun demikian, efektivitas media

sosial sebagai sarana pengawasan juga sangat bergantung pada komitmen pemerintah dalam merespons aduan secara substantif, bukan sekadar simbolik (Aina, 2024).

Digitalisasi pelayanan publik juga berimplikasi pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi tata kelola pemerintahan. Transparansi tidak lagi hanya dimaknai sebagai keterbukaan informasi pasif, tetapi juga mencakup keterbukaan proses, kejelasan status layanan, serta akuntabilitas tindak lanjut atas pengaduan masyarakat. Dalam konteks ini, partisipasi publik melalui kanal digital menjadi elemen penting dalam membangun ekosistem pemerintahan yang terbuka dan responsif. Analisis terhadap persepsi publik terhadap implementasi e-government di berbagai daerah menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pemerintah mampu menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan ditindaklanjuti secara transparan (Widodo & Kusnan, 2023).

Seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, penguatan mekanisme pengawasan berbasis digital menjadi sebuah keniscayaan. Pengawasan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat koreksi terhadap penyimpangan pelayanan, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran organisasi bagi birokrasi untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Penerapan pengawasan berbasis digital yang dijalankan secara konsisten dan terarah mampu membentuk kebiasaan kerja aparatur yang lebih peduli pada kebutuhan warga serta mendorong peningkatan kualitas layanan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik dapat tumbuh secara nyata. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik melalui sarana digital perlu dipahami sebagai keterlibatan aktif warga dalam proses pengelolaan pemerintahan yang terbuka dan bertanggung jawab serta menjadi bagian menyatu dari upaya membangun tata kelola yang memberi ruang bagi suara publik dan memastikan setiap layanan dapat dipertanggungjawabkan (Saputri et al., 2025).

Penelitian ini memandang partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital sebagai faktor penting yang secara aktif mendorong keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan dan memperkuat praktik tata kelola yang transparan karena keterlibatan warga memungkinkan proses pengawasan berjalan lebih luas terarah dan berkelanjutan. Namun, efektivitas partisipasi tersebut sangat ditentukan oleh desain sistem digital, kapasitas kelembagaan, serta tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, kajian yang komprehensif mengenai bentuk partisipasi masyarakat, mekanisme pengawasan digital, serta implikasinya terhadap transparansi tata kelola pelayanan publik menjadi penting untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti empiris dan relevan dengan dinamika transformasi digital sektor publik di Indonesia.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dipahami sebagai keterlibatan aktif warga dalam proses perencanaan pelaksanaan dan pengawasan layanan yang disediakan pemerintah karena melalui keterlibatan tersebut aspirasi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dapat tersampaikan

secara langsung sehingga mendorong terciptanya praktik pemerintahan yang terbuka bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Partisipasi tidak lagi dimaknai sebatas keterlibatan pasif sebagai penerima layanan, melainkan sebagai keterlibatan aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta pengawasan pelayanan publik. Dalam konteks pengawasan, partisipasi masyarakat berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang mendorong aparat pemerintah untuk bekerja secara transparan, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, bentuk partisipasi masyarakat mengalami transformasi melalui pemanfaatan platform digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, kritik, dan keluhan secara lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi.

Digitalisasi pelayanan publik telah memperluas ruang partisipasi masyarakat melalui berbagai aplikasi layanan, sistem pengaduan online, serta kanal komunikasi berbasis internet. Kehadiran teknologi digital memungkinkan terciptanya pola interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang lebih terbuka dan setara. Dalam era digital, partisipasi publik tidak hanya bergantung pada forum tatap muka atau mekanisme birokrasi konvensional, tetapi juga berkembang melalui kanal daring yang bersifat real-time dan interaktif. Kondisi ini mendorong terbentuknya ekosistem pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan berorientasi pada kualitas layanan (Afrida et al., 2025).

Lebih lanjut, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik juga memiliki dimensi pemberdayaan sosial. Masyarakat tidak hanya berperan sebagai pelapor atas berbagai permasalahan layanan, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam menjaga mutu pelayanan prima. Keterlibatan warga dalam pengawasan pelayanan publik membangun kesadaran bersama tentang pentingnya layanan yang bermutu dan berintegritas karena partisipasi aktif masyarakat membuat proses pelayanan lebih terbuka dan mendorong tanggung jawab aparat serta memperkuat penerimaan publik terhadap kebijakan yang dijalankan dan pada saat yang sama meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pelayanan sebagaimana dijelaskan menurut Kurnia et al. (2025).

Transparansi dipahami sebagai salah satu dasar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik karena pemerintah dituntut bersikap terbuka kepada masyarakat dengan cara menyediakan informasi yang benar mudah diakses serta dapat dipertanggungjawabkan dan dalam praktik pelayanan publik keterbukaan ini tidak berhenti pada penyampaian syarat dan prosedur layanan saja melainkan juga mencakup penjelasan yang jelas mengenai alur proses pelayanan kepastian waktu penyelesaian rincian biaya yang harus dibayar serta ketersediaan saluran pengaduan beserta tindak lanjutnya sehingga masyarakat dapat memahami dan mengawasi jalannya pelayanan secara wajar dan adil. Transparansi yang baik akan memperkuat akuntabilitas birokrasi dan mencegah terjadinya praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi instrumen strategis dalam memperkuat transparansi tata kelola pemerintahan. Pemanfaatan website resmi, sistem informasi layanan, dan platform keterbukaan informasi publik memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi pelayanan secara cepat dan

mandiri. Implementasi keterbukaan informasi publik berbasis digital pada badan layanan daerah menunjukkan bahwa pemanfaatan website sebagai media informasi publik mampu meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta memperkuat prinsip keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Muchsinin et al., 2025).

Selain keterbukaan informasi, transparansi dalam pelayanan publik digital juga ditopang oleh partisipasi publik yang aktif. Partisipasi masyarakat melalui kanal digital tidak hanya memperluas ruang pengawasan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam menindaklanjuti setiap keluhan dan laporan yang masuk. Teknologi digital memungkinkan terciptanya sistem pengawasan yang lebih sistematis dan terukur, sehingga setiap proses pelayanan dapat dipantau secara lebih transparan. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dengan partisipasi publik mampu memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Aprilla et al., 2024).

Sistem pengaduan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam mekanisme pengawasan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat berfungsi sebagai sarana bagi warga untuk menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Dalam era digital, sistem pengaduan publik mengalami transformasi melalui pemanfaatan platform berbasis teknologi informasi yang terintegrasi secara nasional maupun daerah. Salah satu bentuk konkret dari sistem pengaduan publik berbasis digital di Indonesia adalah implementasi aplikasi SP4N-LAPOR sebagai kanal resmi pengelolaan pengaduan masyarakat.

Perkembangan sistem pengaduan nasional SP4N-LAPOR menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemanfaatan kanal layanan digital oleh masyarakat. Selama satu dekade implementasi, SP4N-LAPOR mengalami perluasan kanal akses dan peningkatan jumlah laporan yang masuk dari berbagai daerah, yang mencerminkan tumbuhnya kesadaran publik terhadap pentingnya pengawasan pelayanan pemerintah (Puspita & Muttaqin, 2023).

SP4N-LAPOR dirancang sebagai sistem terintegrasi yang menghubungkan masyarakat dengan instansi pemerintah pusat dan daerah dalam satu platform nasional. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan secara daring, memantau status penanganan aduan, serta memperoleh umpan balik dari instansi terkait. Keberadaan sistem ini telah memperluas akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan mendorong terciptanya mekanisme pengawasan publik yang lebih transparan dan akuntabel. Namun, efektivitas pengelolaan pengaduan digital masih sangat bergantung pada komitmen instansi dalam menindaklanjuti setiap laporan secara tepat waktu dan profesional (Yahya & Setiyono, 2022).

Selain SP4N-LAPOR, berbagai pemerintah daerah juga mengembangkan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website dan aplikasi lokal. Sistem pelaporan pengaduan yang dikembangkan oleh pemerintah daerah bertujuan untuk memperpendek jalur birokrasi, meningkatkan responsivitas aparatur, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Pengembangan sistem informasi pelaporan pengaduan di Kantor Inspektorat Kota

Palopo, misalnya, menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan aduan serta memperkuat fungsi pengawasan internal pemerintah daerah (Faikar et al., 2025). Hal yang sama juga terlihat pada implementasi Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) yang memanfaatkan website sebagai kanal pengaduan publik dan terbukti meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pengaduan (Andhini & Ibad, 2025).

Perkembangan media sosial telah membentuk ruang publik baru yang memberi kesempatan luas bagi masyarakat untuk terlibat langsung dalam mengawasi pelayanan publik karena platform ini digunakan secara aktif untuk menyampaikan pendapat kritik serta keluhan terhadap kinerja pemerintah dan sekaligus menjadi sarana komunikasi yang mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Media sosial berperan bukan sekadar sebagai alat berinteraksi secara sosial tetapi juga sebagai saluran aspirasi yang memungkinkan warga menyuarakan pengalaman mereka terkait pelayanan publik secara terbuka dan langsung kepada instansi yang bersangkutan. Sifat media sosial yang terbuka cepat dan interaktif membuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat berjalan dua arah karena masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan pemerintah memiliki peluang untuk merespons dalam waktu singkat sehingga tercipta hubungan yang lebih responsif dan transparan dalam pelayanan publik.

Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat karena saluran ini membuka ruang komunikasi yang lebih dua arah sehingga warga dapat menyampaikan pendapat menyampaikan keluhan serta ikut terlibat dalam proses pelayanan secara lebih aktif dan terbuka. Media sosial juga memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memantau kinerja pelayanan secara bersama sama yang pada akhirnya mendorong aparat pemerintah bersikap lebih tanggap dan terbuka dalam merespons aduan sementara hasil penelitian tentang penanganan aduan publik melalui media sosial di Kota Makassar menunjukkan bahwa penggunaan media sosial membentuk pola komunikasi baru yang lebih terbuka dan partisipatif antara masyarakat dan pemerintah (Aina, 2024).

Lebih lanjut, studi mengenai pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik pada akun Facebook PDAM Kabupaten Poso menunjukkan bahwa media sosial mampu meningkatkan efektivitas komunikasi layanan, mempercepat respons terhadap keluhan pelanggan, serta memperkuat citra institusi sebagai organisasi yang terbuka terhadap kritik dan masukan masyarakat (Akib, 2024). Namun demikian, efektivitas media sosial sebagai kanal pengawasan publik juga menuntut adanya pengelolaan yang profesional, konsistensi dalam merespons aduan, serta integrasi dengan sistem pengaduan formal agar setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara sistematis.

Penguatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital memerlukan strategi yang terintegrasi antara inovasi teknologi, penguatan kelembagaan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Inovasi digital dalam pelayanan publik dipahami sebagai upaya memperbaiki cara layanan diberikan kepada masyarakat dengan menempatkan kebutuhan pengguna sebagai pusat perhatian sehingga pengembangan teknologi tidak berhenti pada pembuatan

aplikasi dan sistem informasi semata tetapi juga menyangkut bagaimana layanan dirancang agar mudah digunakan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat serta mampu merespons keluhan dan masukan secara cepat yang pada akhirnya mendorong warga untuk lebih aktif terlibat dalam memantau dan mengawasi kinerja pelayanan publik.

Strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital perlu didukung oleh kebijakan yang mendorong keterbukaan, kolaborasi, dan partisipasi publik. Pemerintah daerah yang berhasil mengembangkan inovasi digital dalam pelayanan publik umumnya memiliki komitmen kuat terhadap reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Inovasi digital yang diterapkan di Kelurahan Sunter Agung, misalnya, menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan mutu pelayanan sekaligus memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik (Diastuti & Ayyustia, 2025).

Peningkatan partisipasi publik tidak cukup bergantung pada inovasi teknologi karena masyarakat perlu memiliki pemahaman yang memadai tentang hak mereka dalam pelayanan publik dan kemampuan menggunakan kanal digital untuk menyampaikan aspirasi serta pengaduan secara tepat dan efektif sehingga keterlibatan warga dapat berjalan lebih bermakna. Aparatur pemerintah juga dituntut memiliki kompetensi digital dan etika pelayanan yang kuat agar pengelolaan pengaduan dilakukan secara profesional dan transparan serta penelitian tentang digitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur yang disertai pemanfaatan teknologi digital secara terintegrasi mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Tiansah, 2024).

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam bagaimana masyarakat terlibat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital serta bagaimana keterlibatan tersebut memengaruhi praktik tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali secara komprehensif dinamika interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam pemanfaatan kanal pengawasan digital, sekaligus menangkap konteks sosial, kelembagaan, dan teknologi yang melingkupi proses pengawasan pelayanan publik. Penelitian ini memfokuskan kajian pada praktik pengawasan pelayanan publik melalui sistem pengaduan digital, website layanan, dan media sosial yang dikelola oleh instansi pemerintah. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan data sekunder yang digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh. Data primer dikumpulkan melalui proses wawancara mendalam yang dilakukan secara langsung dengan pengelola layanan pengaduan, aparatur yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan masyarakat yang memanfaatkan kanal pengaduan digital dalam menyampaikan keluhan atau laporan. Penentuan informan dilakukan secara purposive dengan

mempertimbangkan keterlibatan nyata informan dalam pengelolaan sistem pengaduan maupun pengalaman mereka dalam menggunakan mekanisme pengawasan berbasis digital. Data sekunder diperoleh melalui kegiatan studi dokumentasi yang mencakup penelaahan terhadap regulasi pelayanan publik, standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan, laporan kinerja instansi penyelenggara layanan, data statistik pengaduan masyarakat, serta isi pengaduan yang tersedia pada platform digital resmi yang dikelola oleh pemerintah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap sistem pengaduan digital, analisis konten aduan masyarakat, serta wawancara semi-terstruktur guna menggali persepsi, pengalaman, dan evaluasi para informan terhadap efektivitas pengawasan pelayanan publik berbasis digital. Analisis konten dilakukan terhadap sejumlah aduan yang masuk dalam periode tertentu dengan mengkaji jenis permasalahan, kecepatan respons, kualitas tindak lanjut, serta tingkat keterbukaan informasi yang disediakan oleh instansi terkait. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Penelitian ini menjaga keabsahan dan keterandalan temuan dengan menerapkan triangulasi sumber dan metode melalui perbandingan data hasil wawancara pengamatan langsung di lapangan serta dokumen pendukung yang relevan sehingga peneliti dapat menilai kesesuaian dan kedalaman informasi secara menyeluruh dengan menempatkan keterlibatan masyarakat sebagai fokus utama dalam menilai kinerja pengawasan pelayanan publik berbasis digital, sementara proses analisis dilakukan secara berulang dan reflektif dengan menelaah temuan yang terus berkembang serta mengaitkannya dengan pengalaman nyata para partisipan agar penelitian mampu menyajikan gambaran empiris yang utuh mengenai peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik sekaligus merumuskan rekomendasi kebijakan yang kontekstual untuk mendorong terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peta Kanal Pengawasan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia telah berkembang melalui berbagai kanal yang saling melengkapi, baik yang bersifat formal maupun informal. Kanal formal umumnya diwujudkan dalam bentuk sistem pengaduan nasional SP4N-LAPOR, website pengaduan pemerintah daerah, serta aplikasi layanan publik yang terintegrasi dengan sistem informasi instansi. Kanal ini dibuat sebagai sarana resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan aspirasi dan laporan terkait pelayanan secara jelas tertib dan tercatat dengan baik sehingga setiap masukan dapat diterima ditindaklanjuti dan dipantau secara bertanggung jawab. Keberadaan SP4N-LAPOR sebagai platform nasional menjadi tulang punggung sistem pengawasan publik yang menghubungkan masyarakat dengan instansi pemerintah pusat dan daerah dalam satu sistem terintegrasi.

Selain kanal formal, media sosial juga berkembang sebagai kanal pengawasan publik yang bersifat terbuka dan partisipatif. Platform seperti Facebook, Instagram,

dan X (Twitter) dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan pelayanan secara langsung kepada instansi pemerintah. Karakteristik media sosial yang real-time dan viral menjadikannya sebagai ruang publik digital yang efektif dalam menekan responsivitas birokrasi. Dalam praktiknya, sebagian instansi telah mengintegrasikan pengelolaan media sosial dengan sistem pengaduan formal agar setiap aduan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara sistematis dan terkoordinasi.

Peta kanal pengawasan digital tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan pelayanan publik tidak lagi bersifat tunggal, melainkan berkembang menjadi ekosistem multi-kanal yang saling terhubung. Integrasi antar kanal berperan penting karena memungkinkan setiap laporan dari masyarakat diproses secara lebih cepat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga kanal digital tidak lagi dipahami sebatas media penyampaian aduan semata melainkan menjadi alat yang secara aktif mendukung perbaikan tata kelola pelayanan publik dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap kinerja institusi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi Puspita dan Muttaqin (2023) yang menunjukkan bahwa selama satu dekade implementasi SP4N-LAPOR telah terjadi pergeseran signifikan dalam pola penggunaan kanal layanan pengaduan, dari mekanisme konvensional menuju platform digital yang lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Bentuk Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital tampak melalui keterlibatan warga yang aktif memanfaatkan aplikasi pengaduan platform media sosial serta kanal resmi pemerintah untuk menyampaikan laporan masukan dan penilaian layanan secara terbuka dan berkelanjutan sehingga pengawasan tidak lagi bergantung pada mekanisme formal semata melainkan berkembang menjadi praktik bersama yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Bentuk partisipasi yang paling dominan adalah penyampaian pengaduan dan keluhan melalui platform pengaduan online, baik yang berskala nasional maupun daerah. Masyarakat memanfaatkan kanal ini untuk melaporkan berbagai permasalahan pelayanan, mulai dari keterlambatan layanan, pungutan tidak resmi, sikap aparatur yang tidak profesional, hingga kualitas sarana dan prasarana publik.

Selain pengaduan formal, partisipasi masyarakat juga muncul dalam bentuk interaksi di media sosial, seperti komentar, mention, pesan langsung, serta unggahan konten yang menyoroti permasalahan pelayanan publik. Dalam banyak kasus, masyarakat tidak hanya menyampaikan keluhan, tetapi juga memberikan masukan konstruktif serta rekomendasi perbaikan layanan. Pola partisipasi ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin kritis dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan publik.

Partisipasi masyarakat juga terlihat dalam pemantauan tindak lanjut aduan. Melalui fitur pelacakan status pada platform pengaduan digital, masyarakat dapat memantau progres penanganan laporan yang mereka sampaikan. Kemampuan untuk memantau status laporan ini mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam mengawasi kinerja instansi pemerintah serta memastikan bahwa setiap aduan ditangani secara serius. Dengan demikian, partisipasi masyarakat tidak berhenti

pada tahap pelaporan, tetapi berlanjut pada proses pengawasan terhadap kualitas respons dan tindak lanjut pemerintah.

Kualitas Respons dan Transparansi

Kualitas cara pemerintah menanggapi pengaduan dari masyarakat dapat dilihat sebagai tolok ukur penting untuk menilai seberapa efektif pengawasan pelayanan publik yang dijalankan melalui sistem digital karena respons yang cepat tepat dan bertanggung jawab menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan berjalan aktif serta mampu menjawab kebutuhan warga secara nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons pemerintah umumnya ditandai oleh beberapa aspek utama, yaitu kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, kesesuaian solusi dengan permasalahan, serta keterbukaan dalam menyampaikan hasil tindak lanjut. Pada instansi yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang baik, aduan masyarakat dapat ditanggapi dalam waktu relatif singkat dan disertai dengan penjelasan mengenai langkah-langkah penyelesaian yang dilakukan.

Transparansi dalam pengelolaan pengaduan tercermin dari keterbukaan status laporan, mulai dari tahap verifikasi, disposisi, hingga penyelesaian. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai siapa yang menangani aduan, berapa lama proses penanganan berlangsung, serta hasil akhir dari laporan yang disampaikan. Keterbukaan informasi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga memperkuat akuntabilitas aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa kualitas respons dan tingkat transparansi masih bervariasi antarinstansi. Pada beberapa kasus, respons yang diberikan masih bersifat administratif dan belum menyentuh substansi permasalahan. Selain itu, terdapat pula laporan yang ditutup tanpa penjelasan yang memadai kepada pelapor. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kanal digital telah tersedia, implementasi transparansi dalam pengelolaan pengaduan masih memerlukan penguatan dari sisi kebijakan, kapasitas aparatur, serta komitmen pimpinan instansi.

Hambatan Pengawasan Digital

Pelaksanaan pengawasan pelayanan publik berbasis digital tidak terlepas dari berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitasnya. Masyarakat masih menghadapi hambatan besar berupa kesenjangan literasi digital yang terlihat dari perbedaan kemampuan memahami dan menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari serta dari keterbatasan akses pembelajaran yang merata sehingga proses pemanfaatan layanan digital belum berjalan optimal. Tidak semua kelompok masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang memadai untuk memanfaatkan platform digital secara optimal. Kelompok masyarakat di wilayah pedesaan, masyarakat lanjut usia, serta masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah cenderung masih menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem pengaduan online.

Hambatan lainnya berkaitan dengan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia pengelola layanan. Pengelolaan pengaduan digital menuntut aparatur

yang memiliki kompetensi teknologi informasi, kemampuan komunikasi publik, serta pemahaman yang baik mengenai standar pelayanan. Pada beberapa instansi, keterbatasan jumlah petugas pengelola serta belum optimalnya sistem koordinasi lintas unit menyebabkan terjadinya keterlambatan respons dan ketidakkonsistenan tindak lanjut.

Selain itu, hambatan juga muncul pada aspek infrastruktur teknologi dan integrasi sistem. Platform pengaduan yang belum terintegrasi dengan sistem internal instansi sering kali menghambat proses disposisi dan penyelesaian aduan. Di sisi lain, belum adanya standar layanan minimum yang seragam antarinstansi menyebabkan kualitas pengelolaan pengaduan digital menjadi tidak merata. Hambatan yang muncul memperlihatkan bahwa upaya memperkuat pengawasan berbasis digital tidak cukup jika hanya mengandalkan pembaruan teknologi karena proses tersebut juga menuntut pembenahan tata kelola kelembagaan serta pengembangan kemampuan aparatur yang dilakukan secara terus menerus dan terarah.

Implikasi terhadap Tata Kelola Transparan

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital memiliki implikasi strategis terhadap penguatan tata kelola pemerintahan yang transparan. Kanal digital memungkinkan terciptanya sistem pengawasan yang lebih terbuka, partisipatif, dan terukur, sehingga setiap proses pelayanan dapat dipantau secara lebih akuntabel. Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan mendorong aparatur pemerintah untuk bekerja lebih profesional dan responsif karena setiap tindakan pelayanan berada dalam sorotan publik.

Pengawasan digital juga memperkuat mekanisme pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Setiap laporan yang masuk menjadi bahan evaluasi kinerja instansi dan dasar perumusan kebijakan perbaikan layanan. Dengan demikian, pengawasan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat koreksi, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Tata kelola pelayanan publik yang transparan akan mendorong terciptanya kepercayaan publik yang lebih tinggi terhadap pemerintah.

Implikasi lainnya adalah tumbuhnya budaya keterbukaan dalam birokrasi. Aparatur pemerintah dituntut untuk lebih terbuka terhadap kritik dan masukan masyarakat serta mampu menjadikan pengaduan publik sebagai sumber informasi strategis dalam perbaikan layanan. Dalam jangka panjang penguatan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital mendorong terbentuknya tata kelola pelayanan publik yang lebih terbuka dan saling bekerja sama karena pemerintah secara aktif melibatkan warga sebagai mitra dalam perencanaan pelaksanaan serta evaluasi layanan sehingga kualitas pelayanan meningkat prosesnya menjadi lebih transparan dan arah kebijakannya lebih selaras dengan kebutuhan nyata masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik berbasis digital memegang peran penting karena kehadiran berbagai saluran pengawasan seperti SP4N LAPOR laman resmi layanan publik serta media sosial memberi kesempatan yang lebih luas bagi warga untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan serta memantau kinerja pelayanan pemerintah secara langsung sehingga praktik pemerintahan yang transparan dan akuntabel semakin terdorong melalui partisipasi aktif masyarakat. Partisipasi masyarakat tidak hanya terwujud dalam bentuk pelaporan, tetapi juga dalam pemantauan tindak lanjut aduan, pemberian masukan, serta kontrol sosial terhadap kualitas layanan publik. Namun demikian, efektivitas pengawasan pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan kesenjangan literasi digital masyarakat, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia pengelola layanan, serta belum optimalnya integrasi sistem dan standar pengelolaan pengaduan antarinstansi. Variasi kualitas respons dan tingkat transparansi penanganan aduan menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh penguatan kelembagaan dan budaya pelayanan yang terbuka. Oleh karena itu, penguatan partisipasi masyarakat berbasis digital perlu didukung oleh strategi yang terintegrasi antara inovasi teknologi, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan regulasi, serta peningkatan literasi digital masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan publik yang memanfaatkan teknologi digital perlu dipahami sebagai bagian penting dari praktik tata kelola pemerintahan karena mekanisme tersebut tidak hanya berfungsi untuk mengatur prosedur administratif tetapi juga berperan aktif dalam memperkuat prinsip demokrasi serta memastikan penyelenggaraan pemerintahan tetap berpihak pada kepentingan masyarakat luas. Dengan memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat melalui kanal digital yang inklusif dan responsif, pelayanan publik yang transparan, berkualitas, dan berkeadilan dapat diwujudkan secara berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrida, M. A., Nuradhawati, R., & Yovinus, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Prinsip*, 2(1), 24–37. <https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i1.4718>
- Aina, A. N. (2024). Perubahan Pola Hubungan Masyarakat-Pemerintah: Refleksi Atas Penanganan Aduan Publik Melalui Media Sosial di Kota Makassar. *JAKD: Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 3(1), 104–113. <https://www.jurnal.stiakdmerauke.ac.id/index.php/jakd/article/view/71/51>
- Akib, K. (2024). Media Sosial dan Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Akun Facebook PDAM Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 23(2), 8–17.
- Andhini, S. P., & Ibad, I. (2025). Analisis Penerapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) Di Kota Surakarta. *Competence: Journal of Management Studies*, 19(1), 33–41. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v19i1.29584>

- Aprilla, W., Wulandari, M., & Elcaputera, A. (2024). Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Melalui Teknologi Digital dan Partisipasi Publik dalam Upaya Pemberantasan Korupsi. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(4), 321–334. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i4.1553>
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). 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>
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109–126. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.721>
- Faikar, M., Alfauzan, M., & Ilman, N. (2025). Sistem Informasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat Kantor Inspektorat Kota Palopo. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 2(3), 4971–4977. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/648%0Ahttps://ipssj.com/index.php/ojs/article/download/648/592>
- Kurnia, H. A., Purwatiningsih, A., & Ghunu, A. (2025). Strategi Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Prima di Desa Kalisongo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. *Indonesian Social Science Review (ISSR)*, 3(2), 73–81. <https://doi.org/10.61105/issr.v3i2.183>
- Muchsinin, M., Sjafari, A., & Yulianti, R. (2025). Implementasi Akses Keterbukaan Informasi Publik Era Digital Pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(11), 52–63. <https://doi.org/10.3390/kjap.v11i1.17440>
- Puspita, V., & Muttaqin, M. (2023). Satu Dekade LAPOR: Tren Penggunaan Kanal Layanan SP4N. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v8i1.5138>
- Saputri, E. W., Indriani, T. A., Maharani, N. D., Imania, K., & Pangestu, A. (2025). Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIJA)*, 15(2), 1–15. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i2.7953>
- Tiansah, A. (2024). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(1), 112–121. <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i1>
- Widodo, J., & Kusnan, K. (2023). Pemetaan dan Analisis Sentimen E-Government pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Society*, 11(2), 456–481. <https://doi.org/10.33019/society.v11i2.558>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *JMB: Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>