



Analisis SP4N-LAPOR! Terhadap Respons Pengaduan Program Makan Bergizi Gratis: Studi Local Governance Forum PATTIRO

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Annera Armeilia Siagian Universitas Muhammadiyah Jakarta annerasiagian@gmail.com +6289652091982 Diah Mardhotilah Lembaga Pusat Telaah dan Informasi Regional diah@pattiro.or.id +6285781753336 Tati Universitas Muhammadiyah Jakarta tati@umj.ac.id +6289648961573	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Siagian, A. A., Mardhotila, D., & Tati .(2026). Analisis SP4N-LAPOR! Terhadap Respons Pengaduan Program Makan Bergizi Gratis: Studi Local Governance Forum PATTIRO. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2),2501-2511.

Abstrak

Artikel ini menganalisis peran SP4N-LAPOR! dalam merespons pengaduan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) melalui studi dokumentasi Local Governance Forum PATTIRO pada 15 April 2026. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data berupa notulensi forum, paparan Kementerian PANRB, paparan PATTIRO, draf artikel peneliti, serta artikel jurnal terkait SP4N-LAPOR!, pelayanan publik digital, komunikasi kebijakan, dan implementasi MBG. Analisis dilakukan melalui reduksi data, kategorisasi isu, penyajian temuan, serta penarikan kesimpulan. Unit analisis penelitian dibatasi pada empat fungsi tata kelola pengaduan, yaitu akses kanal, proses respons dan disposisi, pengolahan data menjadi sinyal kebijakan, serta umpan balik akuntabilitas; penelitian ini tidak mengukur dampak gizi MBG secara kausal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! berperan sebagai kanal resmi pengaduan, mekanisme umpan balik pelayanan publik, dan instrumen pemantauan kebijakan berbasis data. Pada data pemantauan tahun 2025, aduan MBG tercatat 598 laporan dengan puncak laporan pada bulan November. Tiga isu utama yang muncul adalah aspirasi implementasi dan pengawasan MBG, permintaan informasi program, serta keamanan dan higiene makanan. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena rendahnya literasi masyarakat terhadap kanal resmi, kecenderungan menyampaikan keluhan melalui media sosial, kesenjangan akses digital, persoalan disposisi laporan, serta kebutuhan peningkatan kualitas respons. Artikel ini merekomendasikan penguatan sosialisasi berbasis sekolah, integrasi lintas kanal, standarisasi disposisi aduan, perlindungan pelapor, serta pemanfaatan analitik pengaduan sebagai sistem peringatan dini (early warning system) dalam tata kelola MBG.

Kata Kunci: MBG; pengaduan publik; pelayanan publik digital; SP4N-LAPOR!

Abstract

This article analyzes the role of SP4N-LAPOR! in responding to public complaints on the Free Nutritious Meal Program (Makan Bergizi Gratis/MBG) through a documentary study of PATTIRO Local Governance Forum held on April 15, 2026. The study applies a descriptive qualitative approach using forum minutes, presentation materials from the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform, PATTIRO materials, the author's article draft, and scholarly articles on SP4N-LAPOR!, digital public services, policy communication, and MBG implementation. The unit of analysis is limited to four complaint-governance functions: channel access, response and disposition, transformation of complaint data into policy signals, and accountability feedback; the study does not estimate the causal nutritional impact of MBG. The findings show that SP4N-LAPOR! serves as an official complaint channel, a public service feedback mechanism, and a data-driven policy monitoring instrument. In the 2025 monitoring data, MBG generated 598 complaints, with the highest number recorded in November. The three dominant issues were aspirations regarding implementation and supervision, requests for program information, and food safety and hygiene. Nevertheless, its use remains suboptimal due to limited public literacy of official channels, the tendency to publicize complaints virally on social media, digital access gaps, complaint disposition problems, and the need to improve response quality. This article recommends school-based socialization, cross-channel integration, standardized complaint disposition, reporter protection, and complaint analytics as an early warning system for MBG governance.

Key Words: accountability; digital public service; MBG; public complaints; SP4N-LAPOR!

A. Pendahuluan

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) merupakan kebijakan sosial berskala besar yang ditempatkan dalam kerangka pembangunan sumber daya manusia (Agustini & Mulyani, 2025). Secara normatif, program ini diarahkan untuk memperkuat status gizi, kesehatan, konsentrasi belajar, dan daya tahan sosial kelompok peserta didik. Dalam kajian kebijakan pendidikan, MBG dipahami bukan hanya sebagai program bantuan pangan, melainkan sebagai intervensi lintas sektor yang menghubungkan pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, pemberdayaan ekonomi lokal, dan tata kelola pelayanan publik (Desiani & Syafiq, 2025). Agustini dan Mulyani menegaskan bahwa program ini berpotensi meningkatkan kehadiran siswa, konsentrasi belajar, dan capaian akademik, tetapi masih menghadapi tantangan berupa ketidaksesuaian standar gizi, distribusi yang belum merata, serta lemahnya koordinasi antarpemangku kepentingan (Kiftiyah et al., 2025).

Urgensi MBG semakin kuat karena persoalan gizi anak tidak dapat dilepaskan dari kualitas pendidikan dan produktivitas jangka panjang (Desiani & Syafiq, 2025). Tinjauan sistematis terhadap program makan gratis di sekolah menunjukkan bahwa intervensi makan sekolah dapat memberi manfaat pada status gizi siswa, antara lain melalui perbaikan indeks massa tubuh dan penurunan prevalensi anemia. Dalam konteks Indonesia, manfaat tersebut harus dibaca bersama risiko implementasi (Minarsih et al., 2026). Program yang menyentuh kebutuhan dasar anak membutuhkan standar menu, keamanan pangan, mekanisme distribusi, pengawasan dapur, dan kanal pengaduan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan masalah sebelum berkembang menjadi krisis kepercayaan (Agustini & Mulyani, 2025).

SP4N-LAPOR! hadir sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dirancang untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat melalui mekanisme berjenjang (Jamil et al., 2025). Dalam paparan Kementerian PANRB, SP4N-LAPOR! dijelaskan sebagai kanal resmi yang mendorong prinsip *no wrong door policy*, yaitu setiap pengaduan masyarakat tidak boleh berhenti hanya karena pelapor tidak mengetahui instansi yang tepat. Kajian tentang kualitas aplikasi SP4N-LAPOR! memperlihatkan bahwa sistem ini telah memperoleh respons positif pada indikator kemudahan akses sebesar 78,25%, respons sebesar 72,79%, dan transparansi sebesar 71,79% (Fahmi, 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara desain, SP4N-LAPOR! memiliki kapasitas sebagai infrastruktur pelayanan publik digital (Republik Indonesia, 2013).

Meskipun demikian, keberadaan kanal digital tidak otomatis menjamin pemanfaatan yang optimal (Jamil et al., 2025). Studi di Kabupaten Demak menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! cukup mendukung pelayanan pengaduan dan dapat diakses kapan saja, tetapi belum maksimal

karena sosialisasi belum merata dan masih banyak masyarakat belum mengenal kanal tersebut. Kondisi serupa muncul dalam diskusi LGF PATTIRO, ketika narasumber menyoroti bahwa sebagian masyarakat lebih memilih memviralkan keluhan MBG di media sosial daripada menggunakan kanal resmi (Ardiansyah, 2025). Fenomena ini memperlihatkan adanya jarak antara tersedianya sistem pengaduan dan kemampuan warga untuk mengakses, mempercayai, serta menggunakannya (Wulandari et al., 2025).

Dari sisi pelayanan publik, SP4N-LAPOR! juga harus dinilai dari kecepatan, ketepatan, jaminan, empati, dan keandalan tindak lanjut (Ardiansyah, 2025). Ardiansah dan kolega menggunakan perspektif SERVQUAL dan menemukan bahwa SP4N-LAPOR! signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas serta kecepatan respons pemerintah terhadap pengaduan, tetapi perlu diperkuat melalui sosialisasi, edukasi, kerja sama lintas pihak, dan komunikasi aktif dengan masyarakat (Premaiswar, 2024). Dalam konteks MBG, aspek-aspek tersebut menjadi lebih sensitif karena keluhan dapat berkaitan dengan keselamatan anak, mutu gizi, dan rasa aman orang tua (Eliza et al., 2024).

Selain persoalan kanal pengaduan, MBG juga menghadapi tantangan komunikasi kebijakan (Aisyah & Usman, 2025). Kajian komunikasi digital di wilayah desa menunjukkan bahwa kombinasi grup WhatsApp dan infografis resmi dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap MBG dari 32% menjadi 78%. Hasil ini penting karena pengaduan yang baik mensyaratkan pemahaman warga atas prosedur program, standar layanan, hak penerima manfaat, dan instansi yang bertanggung jawab (Syukri et al., 2025). Tanpa komunikasi yang jelas, masyarakat akan sulit membedakan antara kritik, aspirasi, permintaan informasi, dan laporan pelanggaran standar layanan (Attaulah & Soyusiawaty, 2025).

Komunikasi kebijakan yang lemah dapat memunculkan persepsi publik yang tidak stabil (Attaulah & Soyusiawaty, 2025). Kajian sentimen terhadap percakapan di Twitter/X menunjukkan bahwa respons masyarakat terhadap program makan siang gratis cenderung positif atau netral, tetapi sentimen negatif menyoroti isu korupsi, beban fiskal, dan kekhawatiran implementasi. Penelitian lain tentang analisis sentimen MBG menggunakan pendekatan pelabelan otomatis juga memperlihatkan bahwa media sosial dapat menjadi ruang pemantauan persepsi publik dalam skala besar (Julianto & Nurpajar, 2025). Oleh karena itu, pemerintah tidak cukup hanya menyediakan kanal aduan, tetapi juga perlu menghubungkan kanal resmi dengan pemantauan isu publik di ruang digital (Syukri et al., 2025).

Berdasarkan latar tersebut, artikel ini memusatkan perhatian pada pertanyaan: bagaimana peran SP4N-LAPOR! dalam merespons pengaduan Program Makan Bergizi Gratis berdasarkan studi Local Governance Forum PATTIRO? Pertanyaan tersebut dijawab melalui analisis terhadap data forum, paparan narasumber, data pemantauan SP4N-LAPOR!, serta artikel ilmiah relevan (Fahmi, 2026). Tujuan artikel adalah menjelaskan fungsi SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan, menganalisis isu utama yang muncul dalam pengaduan MBG, mengaitkan temuan forum dengan kajian akademik, dan merumuskan rekomendasi penguatan akuntabilitas MBG (PATTIRO, 2026). Secara spesifik, penelitian ini tidak menguji dampak gizi atau efektivitas kausal MBG, tetapi menelaah tata kelola pengaduan melalui empat dimensi: akses kanal, proses respons dan disposisi, pengolahan data menjadi sinyal kebijakan, serta umpan balik akuntabilitas (Bovens, 2007).

Kontribusi artikel ini terletak pada penggabungan antara data forum kebijakan, statistik pengaduan, dan kajian literatur (Jamil et al., 2025). Secara akademik, artikel ini memperkaya pembahasan tentang pelayanan publik digital dan pengaduan masyarakat dalam konteks program prioritas nasional (Premaiswari, 2024). Secara praktis, artikel ini memberi masukan bagi pemerintah, sekolah, Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi, masyarakat sipil, dan pengelola SP4N-LAPOR! agar pengaduan tidak hanya menjadi respons administratif, tetapi juga menjadi bahan pembelajaran kebijakan dan perbaikan layanan berkelanjutan (Kiftiyah et al., 2025).

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi dokumentasi (Bowen, 2009). Pendekatan ini dipilih karena artikel bertujuan memahami makna, pola isu, dan relasi antarfenomena yang muncul dalam dokumen forum, paparan kebijakan, dan artikel akademik, bukan menguji hubungan statistik antarvariabel (Creswell & Poth, 2018). Studi dokumentasi memungkinkan peneliti menafsirkan data tertulis dan visual secara sistematis untuk membangun argumentasi mengenai peran SP4N-LAPOR! dalam pengawasan MBG (Miles, 2014).

Objek kajian adalah pengelolaan pengaduan publik terkait Program Makan Bergizi Gratis

melalui SP4N-LAPOR! sebagaimana dibahas dalam Local Governance Forum PATTIRO (Fahmi, 2026). Unit analisis mencakup: definisi pengaduan publik, fungsi SP4N-LAPOR!, prinsip transparansi-partisipasi-akuntabilitas, data pemantauan pengaduan MBG tahun 2025, tantangan penggunaan kanal resmi, dan rekomendasi penguatan tata kelola pengaduan. Objek ini ditempatkan dalam konteks lebih luas, yaitu transformasi pelayanan publik digital dan komunikasi kebijakan sosial (Wawanudin, 2026). Keempat dimensi tersebut dioperasionalkan sebagai berikut: akses kanal mencakup keterjangkauan dan literasi pengguna; proses respons mencakup verifikasi, disposisi, kecepatan, dan ketepatan tindak lanjut; pengolahan data mencakup kategorisasi, pola, tren, dan fungsi peringatan dini; sedangkan umpan balik akuntabilitas mencakup keterbukaan status, perbaikan layanan, dan pertanggungjawaban instansi (Bovens, 2007).

Sumber data primer artikel ini meliputi notulensi LGF PATTIRO 15 April 2026, paparan Kementerian PANRB tentang peran SP4N-LAPOR! dalam pengawasan MBG, paparan PATTIRO tentang pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai pengaduan publik. Sumber data sekunder meliputi artikel jurnal mengenai SP4N-LAPOR!, efektivitas pelayanan publik, komunikasi digital MBG, sentimen publik, dampak program makan sekolah, persepsi orang tua, dan tantangan implementasi MBG (Creswell & Poth, 2018). Penggunaan sumber primer dan sekunder dimaksudkan untuk menjaga keseimbangan antara data empiris forum dan pembacaan akademik (Miles, 2014).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pembacaan mendalam terhadap dokumen, penandaan gagasan utama, pencatatan data kuantitatif penting, serta penyusunan matriks tematik (Agustini & Mulyani, 2025). Data forum digunakan untuk menangkap konteks diskusi dan argumen narasumber. Data paparan digunakan untuk memperoleh angka pemantauan, struktur kelembagaan, serta alur pengelolaan pengaduan (Wildhani, 2023). Artikel jurnal digunakan untuk memperkuat interpretasi melalui sitasi akademik tunggal sesuai kaidah APA (Bowen, 2009).

Analisis data dilakukan melalui empat tahap (Miles, 2014). Pertama, reduksi data dengan memilah informasi yang relevan dengan SP4N-LAPOR!, MBG, pengaduan, partisipasi publik, dan akuntabilitas. Kedua, kategorisasi data ke dalam kode isu, yaitu akses kanal, literasi pengaduan, respons dan tindak lanjut, keamanan pangan, permintaan informasi, aspirasi pengawasan, verifikasi laporan, dan pemanfaatan data untuk kebijakan (Bowen, 2009). Ketiga, penyajian data dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik agar pola temuan lebih mudah dipahami. Keempat, penarikan kesimpulan dengan menghubungkan temuan forum, data kuantitatif, dan kajian akademik (Creswell & Poth, 2018).

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teori (Fahmi, 2026). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan notulensi, paparan Kementerian PANRB, paparan PATTIRO, dan artikel jurnal. Triangulasi teori dilakukan dengan menggunakan perspektif good governance, pelayanan publik digital, SERVQUAL, komunikasi kebijakan, dan akuntabilitas publik. Keterbatasan penelitian ini adalah tidak menggunakan wawancara langsung dengan pelapor MBG dan tidak mengakses basis data mentah SP4N-LAPOR! (Bowen, 2009). Dengan demikian, temuan artikel bersifat analisis dokumenter yang merekonstruksi peran SP4N-LAPOR! berdasarkan data yang tersedia. Keterbatasan data juga mencakup perbedaan angka dalam paparan sumber: distribusi kategori PHTC menampilkan 593 laporan MBG, sedangkan slide khusus pengaduan MBG menampilkan 598 laporan. Karena sumber tidak menjelaskan selisih lima laporan tersebut, artikel mempertahankan kedua angka sesuai konteks tampilannya dan tidak menganggap selisih tersebut sebagai temuan substantif (Miles, 2014).

Tabel 1. Sumber Data Penelitian

No	Sumber Data	Isi Utama	Kegunaan Analisis
1	Notulensi LGF PATTIRO 15 April 2026	Dinamika diskusi, pertanyaan peserta, jawaban narasumber, dan rekomendasi forum	Menjelaskan konteks empiris pengaduan MBG dan kebutuhan penguatan kanal resmi
2	Paparan Kementerian PANRB	Definisi SP4N-LAPOR!, dasar hukum, data PHTC, status aduan, tren MBG dan alur data ke kebijakan	Menjadi sumber angka pemantauan dan dasar analisis fungsi SP4N-LAPOR!

3	Paparan PATTIRO	Good governance, alasan mengadu, alasan enggan mengadu, saluran pengaduan, urgensi pengelolaan pengaduan	Menjadi kerangka konseptual transparansi, partisipasi dan akuntabilitas
4	Artikel jurnal ilmiah	Kajian SP4N-LAPOR!, MBG, komunikasi publik, sentiment, gizi, dan tata kelola	Menguatkan analisis akademik melalui sitasi APA tunggal

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! menempati posisi strategis dalam tata kelola MBG karena berada di antara warga sebagai pengguna layanan, sekolah dan unit pelaksana sebagai penerima keluhan awal, pemerintah daerah sebagai pelaksana administratif, serta instansi pusat sebagai pengarah kebijakan (Fahmi, 2026). Posisi ini membuat SP4N-LAPOR! tidak hanya berfungsi sebagai kotak aduan, tetapi juga sebagai simpul data publik (PATTIRO, 2026). Apabila data aduan diolah secara konsisten, sistem ini dapat menunjukkan pola masalah, wilayah rawan, jenis keluhan dominan, instansi yang lambat merespons, dan kebutuhan intervensi kebijakan (Wildhani, 2023).

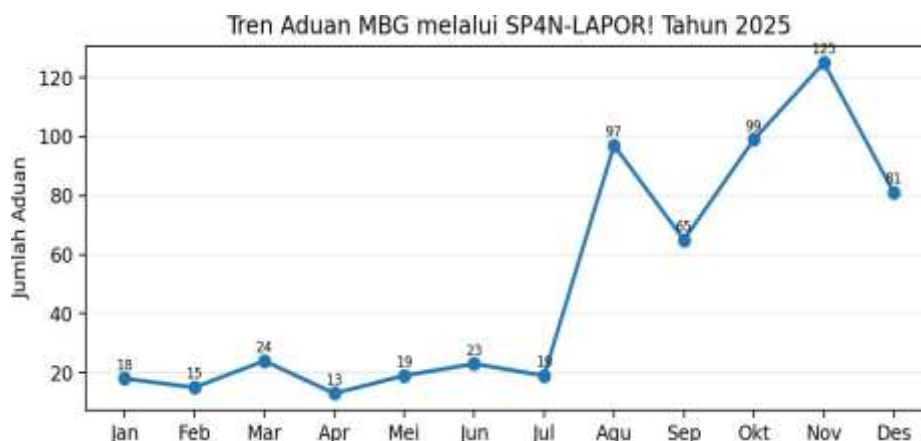
Dalam forum PATTIRO, narasumber dari Kementerian PANRB menjelaskan bahwa pengelolaan data SP4N-LAPOR! diarahkan ke alur strategis: data aduan, pola dan tren, analisis konteks, insight kebijakan, lalu keputusan atau kebijakan (Wildhani, 2023). Alur ini menandai pergeseran pengaduan dari aktivitas administratif menuju sumber pengetahuan kebijakan (Fahmi, 2026). Temuan ini sejalan dengan kajian pelayanan publik digital yang menempatkan e-government sebagai sarana mempercepat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui teknologi informasi (Fadli, 2025).

Data pemantauan program prioritas presiden tahun 2025 dalam paparan Kementerian PANRB memperlihatkan bahwa PHTC menghasilkan 4.442 laporan (Fahmi, 2026). Dalam kategori tersebut, Kartu Kesejahteraan menempati jumlah terbanyak dengan 3.660 laporan, disusul MBG sebanyak 593 laporan, Sekolah Rakyat 77 laporan, Bantuan Rumah Sejahtera 57 laporan, Cek Kesehatan Gratis 45 laporan, dan Sekolah Garuda 10 laporan (PATTIRO, 2026). Angka ini menunjukkan bahwa MBG telah masuk sebagai isu penting dalam kanal pengaduan program prioritas, meskipun jumlahnya masih lebih kecil dibandingkan kategori kesejahteraan sosial (Wawanudin, 2026).

Tabel 2. Kategori Laporan PHTC melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2025

No	Kategori Program Prioritas	Jumlah Laporan	Makna Analitis
1	Kartu Kesejahteraan	3.660	Menjadi isu dominan karena menyangkut akses bantuan sosial dan layanan kesejahteraan
2	Makan Bergizi Gratis	593	Menunjukan MBG telah menjadi objek pengaduan dan pemantauan program prioritas
3	Sekolah Rakyat	77	Keluhan relatif lebih rendah tetapi tetap perlu dipantau sebagai layanan pendidikan
4	Bantuan Rumah Sejahtera	57	Menggambarkan isu pelayanan perumahan dalam program prioritas
5	Cek Kesehatan Gratis	45	Keluhan terkait akses layanan kesehatan awal
6	Sekolah Garuda	10	Jumlah kecil tetapi menjadi bagian dari akuntabilitas program

Secara khusus pada MBG, paparan Kementerian PANRB menampilkan 598 pengaduan sepanjang 2025 (Fahmi, 2026). Distribusi bulanan menunjukkan peningkatan signifikan pada Agustus, Oktober, dan puncaknya November. Pola ini mengindikasikan bahwa pengaduan tidak bergerak linier, tetapi sensitif terhadap peristiwa, pemberitaan, dan intensitas pembahasan publik (PATTIRO, 2026). Dalam perspektif early warning, lonjakan bulanan tidak boleh dipahami sebagai kegagalan semata, melainkan sebagai sinyal bahwa masyarakat mulai menggunakan kanal aduan dan bahwa isu tertentu membutuhkan respons cepat. Dalam analisis ini, angka 598 digunakan untuk membaca tren dan kategori khusus pengaduan MBG, sedangkan angka 593 digunakan terbatas untuk menjelaskan komposisi kategori PHTC (Miles, 2014).



Gambar 1. Tren Aduan MBG melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2025 Sumber: Diolah dari paparan Kementerian PANRB dalam LGF PATTIRO, 2026.

Tiga aduan teratas memperlihatkan karakter masalah yang saling berhubungan (Fahmi, 2026). Aduan terbanyak adalah aspirasi implementasi dan pengawasan MBG sebanyak 89 laporan. Kategori ini memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya mengeluh, tetapi juga meminta perbaikan mekanisme pelaksanaan dan pengawasan (PATTIRO, 2026). Kategori kedua adalah permintaan informasi program sebanyak 64 laporan, yang mengindikasikan masih adanya kebutuhan komunikasi publik yang lebih jelas. Kategori ketiga adalah keamanan dan higiene makanan tidak memadai sebanyak 61 laporan, yang memperlihatkan bahwa sebagian keluhan menyentuh aspek keselamatan pangan (Wawanudin, 2026).



Gambar 2. Tiga Aduan Teratas Program MBG

Sumber: Diolah dari paparan Kementerian PANRB dalam LGF PATTIRO, 2026.

Apabila dilihat dari status tindak lanjut, data PHTC menunjukkan 81,78% laporan telah selesai, 9,65% dalam proses, dan 8,57% belum proses (Fahmi, 2026). Status ini penting karena pengaduan publik tidak hanya menuntut kanal penerimaan laporan, tetapi juga menuntut kepastian respons. Pengadu membutuhkan informasi bahwa laporan diterima, diverifikasi, didisposisikan, ditindaklanjuti, dan ditutup dengan alasan yang jelas (Premaiswari, 2024).

Ketika proses ini tidak terlihat oleh pelapor, maka kepercayaan publik terhadap kanal resmi dapat menurun (Fadli, 2025).

Notulensi forum juga mencatat beberapa hambatan substantif (PATTIRO, 2026). Pertama, masyarakat belum seluruhnya mengetahui kanal resmi pengaduan. Kedua, sebagian masyarakat lebih memilih media sosial karena dinilai lebih cepat menarik perhatian. Ketiga, masih ada kekhawatiran mengenai keamanan pelapor, terutama ketika pengadu masih berhubungan dengan penyelenggara layanan (Sacipto & Hetiyasari, 2023). Keempat, terdapat persoalan disposisi laporan ketika pelapor atau admin tidak mengetahui instansi yang tepat. Kelima, kelompok rentan dan masyarakat di daerah wilayah blank spot menghadapi hambatan akses digital. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa penguatan SP4N-LAPOR! harus menyentuh dimensi teknologi, kelembagaan, komunikasi, dan perlindungan pengguna (Ardiansah, 2024).

Paparan PATTIRO memberi kerangka untuk memahami alasan masyarakat mengadu dan enggan mengadu (Wawanudin, 2026). Masyarakat mengadu karena kualitas produk layanan tidak sesuai standar, sikap petugas tidak sesuai asas pelayanan publik, prosedur berbelit, tidak ada transparansi standar, atau terjadi kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Sebaliknya, masyarakat enggan mengadu karena keterbatasan informasi, sulit mencari pihak yang dapat dihubungi, khawatir dampak pelaporan, skeptis terhadap tindak lanjut, atau memiliki pengalaman buruk (Republik Indonesia, 2009). Kerangka ini penting dalam membaca MBG karena keluhan tentang menu, kualitas bahan, atau keterlambatan respons hanya merupakan gejala dari persoalan transparansi dan akuntabilitas yang lebih luas (Republik Indonesia, 2013).

Temuan forum sejalan dengan studi kasus SP4N-LAPOR! di daerah (Ardiansah, 2024). Penelitian di Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa aplikasi memberi kemudahan bagi warga untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tindak lanjut lebih cepat, tetapi efektivitasnya tetap membutuhkan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan. Sementara itu, studi di Kabupaten Demak menunjukkan manfaat e-government sudah terlihat, tetapi belum optimal karena pemerataan pengenalan aplikasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Sacipto & Hetiyasari, 2023). Dengan demikian, tantangan MBG bukan hanya kualitas makanan, tetapi juga kualitas ekosistem pengaduannya (Wulandari, 2023).

Dari sisi MBG sendiri, literatur menunjukkan bahwa program makan sekolah memiliki potensi manfaat besar, namun juga rentan terhadap variasi mutu dan distribusi (Agustini & Mulyani, 2025). Agustini dan Mulyani menekankan perlunya sistem distribusi terintegrasi, regulasi kuat, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Kajian keadilan sosial terhadap MBG menambahkan bahwa keberlanjutan program bergantung pada faktor anggaran, stabilitas kebijakan, dan komitmen pemerintah, serta perlu memberi prioritas pada wilayah 3T agar manfaat tidak terkonsentrasi di wilayah yang mudah dijangkau (Kiftiyah et al., 2025). Hal ini memperkuat urgensi SP4N-LAPOR! sebagai mekanisme yang dapat menangkap ketimpangan pelaksanaan di lapangan (Desiani & Syafiq, 2025).

Pembahasan

SP4N-LAPOR! Sebagai Infrastruktur Akuntabilitas dan penerapan No Wrong Door Policy

Dalam perspektif tata kelola, keberhasilan kebijakan tidak cukup diukur dari besarnya cakupan penerima manfaat (Bovens, 2007). Kebijakan publik yang efektif menuntut keterbukaan informasi, partisipasi warga, dan akuntabilitas pelaksana. Apabila masyarakat menemukan ketidaksesuaian antara janji program dan layanan yang diterima, maka pengaduan publik menjadi mekanisme koreksi (Republik Indonesia, 2009). Paparan PATTIRO dalam Local Governance Forum menempatkan pengaduan sebagai bentuk partisipasi warga untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, bukan sekadar ekspresi kekecewaan. Logika ini selaras dengan prinsip good governance, yaitu transparansi membuka ruang partisipasi, partisipasi memperkuat pengawasan, dan pengawasan mendorong akuntabilitas penyelenggara (Wawanudin, 2026).

SP4N-LAPOR! dapat dipahami sebagai infrastruktur akuntabilitas pelayanan publik digital (Bovens, 2007). Dalam kerangka good governance, akuntabilitas tidak dapat berjalan tanpa transparansi dan partisipasi. Transparansi menyediakan informasi tentang standar layanan, hak penerima manfaat, dan instansi penanggung jawab. Partisipasi memberi ruang bagi masyarakat untuk mengawasi dan menyampaikan keluhan (Republik Indonesia, 2009). Akuntabilitas memastikan laporan tidak berhenti pada pencatatan, tetapi menghasilkan perbaikan. Dengan demikian, SP4N-LAPOR! menjadi perangkat yang menghubungkan ketiga prinsip tersebut dalam satu siklus layanan (Wawanudin, 2026).

Fungsi ini terlihat jelas dalam konteks MBG (Fahmi, 2026). Program MBG melibatkan banyak aktor, mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, sekolah, dapur layanan, penyedia bahan pangan, pengawas keamanan pangan, hingga orang tua. Banyaknya aktor membuat risiko tumpang tindih kewenangan semakin besar (Republik Indonesia, 2013). Pada titik ini, prinsip *no wrong door policy* menjadi sangat penting karena masyarakat tidak selalu mengetahui apakah keluhan harus ditujukan kepada sekolah, SPPG, Badan Gizi Nasional, BPOM, pemerintah daerah, atau kementerian tertentu. SP4N-LAPOR! dapat mengurangi kebingungan tersebut melalui proses verifikasi dan disposisi laporan (Wildhani, 2023).

SP4N-LAPOR! Sebagai Sistem Peringatan Dini dan Instrumen Komunikasi Kebijakan

SP4N-LAPOR! berpotensi menjadi sistem peringatan dini (*early warning system*) (Fahmi, 2026). Data 598 aduan MBG tahun 2025 menunjukkan bahwa laporan masyarakat dapat dibaca sebagai sinyal dini gangguan implementasi. Ketika laporan keamanan dan higiene makanan meningkat, pemerintah dapat segera menelusuri lokasi, pemasok, atau dapur layanan yang bermasalah. Ketika permintaan informasi program tinggi, pemerintah dapat memperbaiki komunikasi publik (Fadli, 2025). Ketika aspirasi implementasi dan pengawasan menjadi kategori terbanyak, pemerintah dapat membuka ruang konsultasi, audit partisipatif, atau pelibatan komite sekolah. Fungsi ini sesuai dengan gagasan bahwa data pengaduan dapat bergerak dari data aduan menuju insight kebijakan (Premaiswari, 2024).

Pengaduan MBG tidak dapat dipisahkan dari kualitas komunikasi kebijakan (Aisyah & Usman, 2025). Banyak keluhan muncul bukan hanya karena kesalahan teknis, tetapi juga karena warga tidak memahami prosedur, standar, dan jalur penyelesaian. Penelitian Aisyah dan Usman tentang komunikasi digital MBG menunjukkan bahwa penggunaan kanal yang dekat dengan warga, seperti WhatsApp, dapat meningkatkan pemahaman secara signifikan ketika dipadukan dengan infografis resmi (Syukri, 2025). Artinya, sosialisasi SP4N-LAPOR! untuk MBG sebaiknya tidak hanya berbentuk pengumuman formal, tetapi juga materi visual sederhana, grup komunikasi sekolah, dan pendampingan operator lokal (Attaulah & Soyusiawaty, 2025).

Perlindungan Pelapor dan Integrasi Kanal Pengaduan

Penguatan SP4N-LAPOR! harus memperhatikan kepercayaan dan perlindungan pelapor (Wildhani, 2023). Dalam forum, muncul kekhawatiran bahwa pelapor masih berhubungan dengan petugas atau penyelenggara layanan yang dilaporkan. Hal ini membuat fitur anonim dan rahasia menjadi relevan. Wildhani dan kolega menekankan bahwa SP4N-LAPOR! menyediakan fitur anonim, rahasia, dan tracking ID untuk melindungi informasi pribadi pelapor dan memantau proses laporan (Fadli, 2025). Namun fitur saja tidak cukup. Masyarakat perlu memahami cara menggunakannya dan memperoleh kepastian bahwa laporan tidak menimbulkan intimidasi atau perlakuan diskriminatif (Premaiswari, 2024).

Integrasi kanal resmi dan media sosial perlu dirancang secara hati-hati (Syukri, 2025). Media sosial terbukti menjadi ruang ekspresi publik yang cepat, tetapi tidak selalu menghasilkan dokumentasi kebijakan yang rapi. Kajian framing terhadap MBG di Instagram menunjukkan bahwa komunikasi visual pemerintah dapat membangun citra kepedulian negara melalui narasi humanistik dan representatif (Attaulah & Soyusiawaty, 2025). Namun komunikasi citra harus diimbangi dengan mekanisme respons atas kritik. Pemerintah dapat memanfaatkan pemantauan media sosial untuk mendeteksi isu, tetapi tindak lanjut administratif tetap perlu diarahkan ke SP4N-LAPOR! agar laporan terdokumentasi, terverifikasi, dan dapat dipantau (Julianto & Nurpajar, 2025).

Keterkaitan Pengaduan dengan Standar Pelayanan dan Evaluasi Berbasis Bukti

Hasil pengaduan perlu dikaitkan dengan standar pelayanan MBG (Agustini & Mulyani, 2025). Pengaduan tentang menu monoton, makanan tidak layak, buah mentah, atau risiko keracunan bukan hanya masalah teknis, tetapi juga menunjukkan perlunya standar layanan yang diketahui publik. Standar tersebut mencakup komposisi menu, nilai gizi, waktu distribusi, protokol higiene, prosedur komplain, waktu respons, dan mekanisme koreksi (Desiani & Syafiq, 2025). Dalam literatur MBG, tantangan ketidaksesuaian standar gizi dan distribusi belum merata menjadi salah satu kendala utama. Karena itu, SP4N-LAPOR! harus dihubungkan dengan indikator standar layanan yang terukur (Minarsih et al., 2026).

Pemanfaatan data SP4N-LAPOR! dapat mendukung evaluasi berbasis bukti (Fahmi, 2026). Data laporan tidak hanya menunjukkan jumlah keluhan, tetapi juga kualitas layanan, pola wilayah, dan respons instansi. Dalam paparan Kementerian PANRB, data aduan program prioritas diolah melalui proses raw data, cleansing, kategorisasi, analisis, dan insight kebijakan

(Fadli, 2025). Model ini relevan dengan kebutuhan MBG karena keputusan program tidak dapat hanya didasarkan pada laporan formal pelaksana, tetapi juga pada pengalaman warga. Ketika laporan warga digabungkan dengan data inspeksi, data kesehatan, dan data pendidikan, pemerintah dapat memperoleh peta masalah yang lebih komprehensif (Wulandari, 2023).

Persepsi Publik, Rantai Pasok Lokal, dan Inklusivitas Akses Pengaduan

Pengaduan juga berhubungan dengan persepsi orang tua (Minarsih et al., 2026). Penelitian Minarsih dan kolega menunjukkan bahwa orang tua memiliki persepsi sangat positif terhadap MBG, tetapi sebagian masih netral terhadap manfaat kesehatan anak dan pengurangan biaya makanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan sosial program belum tentu identik dengan kepercayaan penuh terhadap dampaknya (Agustini & Mulyani, 2025). Kanal pengaduan yang responsif dapat membantu menjaga dukungan orang tua karena mereka melihat bahwa kekhawatiran ditampung, dijelaskan, dan diselesaikan (Kiftiyah et al., 2025).

MBG memiliki dimensi ekonomi lokal yang perlu turut dipantau (Andriyanty & Widyastutik, 2025). Kajian Andriyanty dan Widyastutik menunjukkan bahwa MBG dapat memberi pengaruh positif terhadap kesejahteraan petani melalui peningkatan permintaan bahan pangan, asalkan rantai pasok lokal dikembangkan secara serius. Dalam konteks pengaduan, isu rantai pasok tidak hanya berkaitan dengan ekonomi, tetapi juga mutu bahan, keterlambatan distribusi, dan keberlanjutan pemasok (Kiftiyah et al., 2025). SP4N-LAPOR! dapat menangkap keluhan yang berhubungan dengan bahan pangan, ketersediaan menu, dan kualitas distribusi (Agustini & Mulyani, 2025).

Persoalan daerah 3T dan wilayah blank spot menuntut strategi inklusif (Kiftiyah et al., 2025). Forum mencatat pertanyaan peserta mengenai masyarakat kecil yang tidak aktif di media sosial atau belum memahami teknologi. Jika SP4N-LAPOR! hanya dipahami sebagai aplikasi digital, kelompok ini berpotensi tertinggal (Aisyah & Usman, 2025). Oleh karena itu, pengaduan MBG perlu menggunakan pendekatan omni-channel: aplikasi, website, SMS, WhatsApp resmi, posko sekolah, pengelola pengaduan lokal, dan fasilitasi kelurahan/desa. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip akses setara dalam pelayanan publik (Yahya & Setiyono, 2022).

Strategi Penguatan Tata Kelola Pengaduan MBG

Rekomendasi penguatan perlu ditempatkan pada tiga level (Fahmi, 2026). Pada level masyarakat, diperlukan literasi pengaduan melalui sekolah, komite orang tua, dan materi visual sederhana. Pada level kelembagaan, perlu standardisasi disposisi laporan MBG, pembagian peran antarlembaga, dan batas waktu respons (Wawanudin, 2026). Pada level data, perlu dashboard analitik yang menampilkan kategori isu, status tindak lanjut, lokasi masalah, dan instansi penanggung jawab. Ketiga level ini harus berjalan bersama agar SP4N-LAPOR! tidak sekadar menjadi tempat menerima keluhan, tetapi menjadi instrumen pengawasan partisipatif (Wulandari, 2023).

Hubungan antara pengaduan dan perbaikan layanan harus dibuat terlihat oleh publik (Fadli, 2025). Salah satu alasan masyarakat enggan mengadu adalah keyakinan bahwa laporan tidak akan membawa perubahan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah perlu mempublikasikan tindak lanjut agregat tanpa membuka identitas pelapor, misalnya jumlah laporan selesai, jenis perbaikan, contoh perubahan menu, peningkatan inspeksi higiene, atau pembaruan prosedur distribusi (Premaiswari, 2024). Publikasi semacam ini akan memperkuat kepercayaan bahwa pengaduan memiliki dampak nyata terhadap pelayanan (Bovens, 2007).

Dengan demikian, peran SP4N-LAPOR! dalam pengaduan MBG dapat dirumuskan dalam empat fungsi utama (Fahmi, 2026). Fungsi pertama adalah kanal akses, yaitu memberi ruang bagi masyarakat untuk melaporkan masalah melalui jalur resmi. Fungsi kedua adalah mekanisme respons, yaitu memastikan laporan diverifikasi, didisposisikan, dan ditindaklanjuti. Fungsi ketiga adalah basis data, yaitu mengubah keluhan menjadi pola dan tren (Bovens, 2007). Fungsi keempat adalah instrumen akuntabilitas, yaitu memastikan pelaksana program dapat menjelaskan, memperbaiki, dan mempertanggungjawabkan layanan. Empat fungsi inilah yang perlu dikuatkan agar MBG berjalan lebih responsif dan berkelanjutan (Republik Indonesia, 2013).

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap notulensi LGF PATTIRO, paparan Kementerian PANRB, paparan PATTIRO, serta kajian jurnal terkait, dapat disimpulkan bahwa SP4N-LAPOR! memiliki

peran strategis dalam merespons pengaduan Program Makan Bergizi Gratis (Fahmi, 2026). Peran tersebut meliputi fungsi sebagai kanal resmi pengaduan, mekanisme umpan balik pelayanan publik, instrumen pemantauan program prioritas, serta sumber data untuk pengambilan kebijakan berbasis bukti. Dalam konteks MBG, SP4N-LAPOR! penting karena program ini bersifat lintas sektor, melibatkan banyak aktor, dan menyentuh kebutuhan dasar anak serta kepercayaan orang tua (PATTIRO, 2026). Kesimpulan ini bersifat analitis-dokumenter dan tidak dimaksudkan sebagai bukti hubungan kausal antara penggunaan SP4N-LAPOR! dan keberhasilan gizi program MBG (Wildhani, 2023).

Data pemantauan tahun 2025 menunjukkan bahwa aduan MBG melalui SP4N-LAPOR! mencapai 598 laporan (Fahmi, 2026). Puncak laporan terjadi pada November, sedangkan tiga kategori aduan teratas adalah aspirasi implementasi dan pengawasan MBG, permintaan informasi program, serta keamanan dan higiene makanan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mengeluhkan hasil layanan, tetapi juga meminta informasi, kepastian, dan pengawasan (Agustini & Mulyani, 2025). Dengan demikian, pengaduan harus dipahami sebagai bentuk partisipasi publik dan sumber evaluasi, bukan sebagai gangguan terhadap program (Desiani & Syafiq, 2025).

Namun, pemanfaatan SP4N-LAPOR! dalam konteks MBG masih menghadapi sejumlah hambatan (Fadli, 2025). Hambatan tersebut meliputi rendahnya literasi masyarakat terhadap kanal resmi, kecenderungan menyampaikan keluhan melalui media sosial, kesenjangan akses digital, kekhawatiran keamanan pelapor, persoalan disposisi laporan, dan kebutuhan peningkatan kualitas respons (Sacipto & Hetiyasari, 2023). Oleh karena itu, penguatan SP4N-LAPOR! perlu dilakukan secara menyeluruh melalui sosialisasi berbasis sekolah, komunikasi digital yang mudah dipahami, perlindungan pelapor, integrasi lintas kanal, standarisasi klasifikasi laporan, dan penggunaan dashboard analitik (Premaiswari, 2024).

Artikel ini merekomendasikan agar pemerintah menjadikan SP4N-LAPOR! sebagai bagian integral dari tata kelola MBG, bukan sekadar kanal administratif (Bovens, 2007). Setiap laporan perlu dihubungkan dengan standar pelayanan, batas waktu respons, instansi penanggung jawab, serta pembelajaran kebijakan. Pemerintah juga perlu mempublikasikan tindak lanjut agregat agar masyarakat melihat dampak nyata pengaduan (Republik Indonesia, 2013). Dengan cara tersebut, SP4N-LAPOR! dapat memperkuat akuntabilitas MBG, meningkatkan kepercayaan publik, serta membantu memastikan program makan bergizi berjalan lebih aman, inklusif, dan berkelanjutan (Wulandari, 2023).

E. Referensi

- Agustini, U., & Mulyani, S. (2025). Efektivitas dan Tantangan Kebijakan Program Makan Bergizi Gratis sebagai Intervensi Pendidikan di Indonesia. In *Jurnal Kiprah Pendidikan* (Vol. 4, Number 3, pp. 362–368). Program Studi PGSD FKIP Universitas Riau. <https://doi.org/10.33578/kpd.v4i3.p362-368>
- Aisyah, A., & Usman, S. (2025). Analisis Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Desa terhadap Manfaat Program Makan Bergizi Gratis (MBG). In *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 4, Number 4, pp. 1779–1788). Yayasan Pendidikan Penelitian Pengabdian Algoro. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i4.5741>
- Andriyanty, R., & Widyastutik. (2025). Kebijakan Makan Bergizi Gratis (MBG): Bagaimana pengaruhnya terhadap kesejahteraan petani. *Jurnal Risalah Kebijakan Pertanian dan Lingkungan*, 12(2), 183–190.
- Ardiansyah, R. (2025). Analisis Framing Etika Jurnalisme Islam Pada Pemberitaan Makan Bergizi Gratis Di Media Republika.Co.Id. In *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)* (Vol. 5, Number 2, pp. 10173–10184). Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. <https://doi.org/10.31004/joecy.v5i2.1121>
- Arsyita, M. A., Despa, D., Widyawati, R., & Purba, A. (2025). Peran insinyur dalam Program Makan Bergizi Gratis: Analisis pengelolaan sumber daya alam melalui restocking benih ikan endemik. *Seminar Nasional Keinsinyuran, Jurnal Rekayasa Lampung*, 4(1), 10–18.
- Attaulah, D. T., & Soyusiawaty, D. (2025). Analisis sentimen Program Makan Siang Gratis di Twitter/X menggunakan metode BI-LSTM. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 9(1), 294–303. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v9i1.29725>
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Desiani, N., & Syafiq, A. (2025). Efektivitas Program Makan Gratis pada Status Gizi Siswa Sekolah Dasar: Tinjauan Sistematis. In *Malahayati Nursing Journal* (Vol. 7, Number 1, pp. 27–48). Universitas Malahayati Bandar Lampung. <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i1.17497>
- Eliza, F., Gistituati, N., Rusdinal, R., & Fadli, R. (2024). Analisis SWOT Kebijakan Makan Siang Gratis di Sekolah Menengah Kejuruan. In *Juwara Jurnal Wawasan dan Aksara* (Vol. 4, Number 1, pp. 121–129). Yayasan Pendidikan dan Pengembangan Harapan Ananda. <https://doi.org/10.58740/juwara.v4i1.91>
- Fadli, F. (2025). Respons publik terhadap layanan pengaduan SP4N LAPOR!: Analisis sentimen multi-platform. *Jurnal Audiens*, 6(2), 295–311. <https://doi.org/10.18196/jas.v6i2.616>
- Fahmi, I. (2026). *Peran SP4N-LAPOR! Dalam Pengawasan Program Makan Bergizi Gratis*. (April).
- Jamil, D. M., Noviyani, A., Satria, A. R., Ferdiansyah, & Helmi, R. F. (2025). Peran Warga Negara dalam Partisipasi Politik di Era Digital melalui SP4N-LAPOR! In *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI* (Vol. 2, Number 1, pp. 295–302). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://doi.org/10.31004/ctr.v1i4.94>
- Julianto, I. T., & Nurpajar, D. S. (2025). User Sentiment Analysis X Towards Makan Bergizi Gratis Program Using Automatic Labeling Technique with Deepseek AI. In *Journal of Intelligent Systems Technology and Informatics* (Vol. 1, Number 2, pp. 37–44). PT Teknisoft Cipta Informatika. <https://doi.org/10.64878/jistics.v1i2.43>
- Kiftiyah, A., Palestina, F. A., Abshar, F. U., & Rofiah, K. (2025). Program Makan Bergizi Gratis (MBG) dalam Perspektif Keadilan Sosial dan Dinamika Sosial – Politik. In *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan* (Vol. 5, Number 1, pp. 101–112). Badan Pembinaan Ideologi Pancasila. <https://doi.org/10.52738/pjk.v5i1.726>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Minarsih, D., Suwarni, L., & Selviana. (2025). Persepsi orang tua terhadap Program Makanan Bergizi Gratis: Studi pada orang tua yang anaknya mendapatkan Program Makanan Bergizi Gratis. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(4), 6–12.
- PATTIRO. (2026). Notula webinar diskusi publik Local Governance Forum: Menyoal akuntabilitas Program Makan Bergizi Gratis (MBG): Peran strategis SP4N-LAPOR! dalam merespons pengaduan MBG [Dokumen tidak diterbitkan].
- Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a national public service complaint management application. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 28(1), 36–51. <https://doi.org/10.22146/jkap.94108>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Sacipto, R., & Hetiyasari. (2023). Analisis yuridis dalam penerapan efektivitas pelayanan publik: Studi kasus SP4N-LAPOR! Kabupaten Demak. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(1), 11–16.
- Syukri, M., Farhansyah, B., & Andika, M. F. F. (2025). Analisis Framing terhadap Program Makan Bergizi Gratis di Instagram: Studi Multimodalitas dalam Komunikasi Kebijakan. In *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* (Vol. 7, Number 1, pp. 64–78). Yayasan Dharma Indonesia Tercinta (Dinasti). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i1.6633>
- Wawanudin. (2026). *Akuntabilitas Program MBG: Pemanfaatan SP4N-LAPOR! Sebagai Pengaduan Publik* (Number April).
- Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Application of SP4N-LAPOR to improve the quality of public services and information: Case study in Indonesia. In C. Stephanidis et al. (Eds.), *HCI International 2023 Posters* (CCIS Vol. 1835, pp. 297–305). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_38
- Wulandari, R. F., Rizqi, A., & Negara, M. I. P. (2025). Hubungan Pengetahuan Gizi Seimbang dengan Status Gizi Sebagai Indikator Keberhasilan Program Makan Bergizi Gratis Pada Siswa. In *Abdimas Awang Long* (Vol. 8, Number 2, pp. 283–290). Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Awang Long. <https://doi.org/10.56301/awal.v8i2.1683>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>