



Inovasi Pengawasan Publik Sebagai Instrumen Manajemen Kinerja: Analisis Efektivitas Kanal Laporkan Pak Purbaya dalam Meningkatkan Akuntabilitas Aparatur Pemerintah

Annissa Wirapuspita¹, Cahya Arkania², Qofifah Pujawati³, Muhammad Khoirul Anwar⁴

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

E- mail: gofifahp@gmail.com

Article Info

Article history:

Received October 29, 2025

Revised November 07, 2025

Accepted November 06, 2025

Keywords:

Public Oversight, Government Accountability, Performance Management, Digital Innovation, Laporkan Pak Purbaya

ABSTRACT

Public oversight innovation has become a strategic approach to strengthening the accountability of government officials in the digital bureaucracy era. The Laporkan Pak Purbaya (LPP) channel, launched by the Ministry of Finance on October 15, 2025, provides a direct public reporting mechanism through the WhatsApp platform. This study adopts a descriptive qualitative approach using secondary data obtained from official reports and credible national media sources. The findings reveal that within the first nine days of operation, the LPP channel received 28,390 public reports, 49.4% of which were verified and 437 forwarded to the Inspectorate General. The high level of public participation indicates strong trust in digital-based reporting systems that emphasize accessibility and responsiveness. Nevertheless, the channel's effectiveness is still challenged by limited verification capacity, inconsistent follow-up actions, and varying public understanding of its function. Overall, Laporkan Pak Purbaya represents the government's tangible effort to promote transparency and establish a public monitoring mechanism integrated into the performance management system of state apparatus.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received October 29, 2025

Revised November 07, 2025

Accepted November 10, 2025

Kata Kunci:

Pengawasan Publik, Akuntabilitas Aparatur, Manajemen Kinerja, Inovasi Digital, Laporkan Pak Purbaya

ABSTRACT

Inovasi pengawasan publik menjadi salah satu langkah strategis dalam memperkuat akuntabilitas kinerja aparatur pemerintah di era birokrasi digital. Kanal Laporkan Pak Purbaya (LPP) merupakan inisiatif Kementerian Keuangan yang diluncurkan pada 15 Oktober 2025 untuk menyediakan sarana pelaporan masyarakat secara langsung melalui platform WhatsApp. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan data sekunder dari laporan resmi dan publikasi media nasional yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam sembilan hari pertama operasional, kanal LPP menerima 28.390 laporan publik, dengan 49,4% di antaranya telah diverifikasi dan 437 laporan diteruskan ke Inspektorat Jenderal. Tingginya volume partisipasi publik ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap kanal pengaduan berbasis digital yang cepat dan responsif. Meski demikian, efektivitas kanal masih menghadapi kendala dalam kapasitas verifikasi laporan, konsistensi tindak lanjut, dan pemahaman masyarakat mengenai fungsi kanal. Secara keseluruhan, Laporkan Pak Purbaya mencerminkan upaya nyata



pemerintah dalam mendorong transparansi dan membangun mekanisme pengawasan publik yang terintegrasi dengan sistem manajemen kinerja aparatur negara.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Qofifah Pujawati
Universitas Muhammadiyah Jakarta
Email: qofifahp@gmail.com

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menempatkan akuntabilitas dan transparansi sebagai ukuran kinerja aparatur negara. Di era digital, mekanisme pengawasan publik tidak lagi hanya bergantung pada inspeksi internal atau audit formal, tetapi berkembang menuju partisipasi warga melalui saluran pelaporan elektronik (citizen reporting) yang berpotensi menjadi instrumen manajemen kinerja. Literasi dan akses digital yang meningkat mendorong pemerintah memanfaatkan platform daring (aplikasi, portal, dan kanal pesan instan) untuk menerima umpan balik/keluhan publik secara real-time, sehingga memberi peluang untuk mempercepat deteksi masalah, menindaklanjuti pelanggaran prosedur, dan mengevaluasi kinerja unit pelayanan secara berbasis bukti. Studi empiris menunjukkan bahwa *citizen feedback* dapat memengaruhi motivasi dan perilaku pengelola publik serta menjadi input bagi perbaikan kebijakan dan kinerja (Arif Budy Pratama, Retno Dewi Pramodya Ahsani, 2024).

Dalam konteks tersebut, efektivitas mekanisme pengawasan publik digital menjadi sangat relevan untuk mendukung agenda reformasi birokrasi yang tengah dijalankan pemerintah. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menegaskan bahwa tata kelola ASN yang profesional menjadi kunci utama dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan data resmi, jumlah ASN di Indonesia mencapai sekitar 4,25 juta orang pada akhir 2022, dengan komposisi didominasi oleh tenaga pendidik sebesar 37,6 persen, tenaga pelaksana umum 34,1 persen, dan tenaga medis 9,9 persen (Kompas, 2023). Sementara itu, hingga pertengahan 2024, total ASN meningkat menjadi 4,75 juta orang, terdiri dari 3,65 juta PNS dan 1,1 juta PPPK (Kompas, 2024). Peningkatan kuantitas tersebut diiringi oleh upaya penguatan kualitas, salah satunya melalui pengukuran budaya kerja ASN yang dikenal dengan Indeks BerAKHLAK, yang pada tahun 2023 mencapai nilai **61,1**, naik tipis dari **60,9** di tahun sebelumnya (PANRB, 2023). Meski menunjukkan tren positif, capaian ini masih menandakan adanya tantangan dalam membangun kultur birokrasi yang benar-benar berorientasi pada kinerja dan pelayanan publik yang berintegritas.

Dalam konteks reformasi birokrasi, pengawasan publik menjadi salah satu elemen penting yang menentukan keberhasilan sistem manajemen kinerja aparatur. Pemerintah



mencatat bahwa upaya reformasi birokrasi telah berhasil mencegah potensi pemborosan anggaran sebesar Rp128,5 triliun pada periode 2023–2024, namun efektivitas pengawasan internal dan eksternal masih menghadapi berbagai kendala. Mekanisme pengawasan yang bersifat top-down kini dinilai tidak lagi memadai dalam menghadapi kompleksitas birokrasi modern, terutama di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan partisipasi publik. Sejalan dengan perkembangan teknologi digital, muncul inovasi dalam bentuk kanal pengaduan publik berbasis daring yang memungkinkan warga melaporkan pelanggaran, maladministrasi, atau ketidaksesuaian prosedur secara langsung dan real-time kepada instansi terkait. Kanal ini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai mekanisme akuntabilitas sosial yang dapat mempercepat proses koreksi birokrasi dan menjadi sumber data penting dalam evaluasi kinerja aparatur (Nasional, 2025)

Peluncuran Kanal Laporkan Pak Purbaya pada 15 Oktober 2025 oleh Menteri Keuangan Purbaya Yudhi Sadewa merupakan salah satu manifestasi konkret dari inovasi pengawasan publik di Indonesia. Kanal pengaduan berbasis WhatsApp dengan nomor 0822-4040-6600 ini dirancang khusus untuk menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Dalam sembilan hari pertama operasionalnya, kanal ini telah menerima 28.390 pengaduan dengan rata-rata 3.111 aduan per hari, dimana 14.025 laporan telah terverifikasi, dan 437 aduan telah diteruskan ke Inspektorat Jenderal untuk ditindaklanjuti (Media Indonesia, 2025).

Gambar 1. Data Pengaduan Kanal Laporkan Pak Purbaya (9 Hari Pertama Operasional)



Sumber: Media Indonesia, diakses 24 Oktober 2025

Gambar 1 di atas menggambarkan tingginya volume partisipasi masyarakat melalui kanal Laporkan Pak Purbaya dalam sembilan hari pertama operasionalnya, yang memperlihatkan antusiasme publik terhadap mekanisme pengawasan berbasis digital. Data tersebut menunjukkan bahwa ketika masyarakat difasilitasi dengan kanal yang mudah diakses, partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik meningkat secara signifikan. Fenomena ini mengkonfirmasi temuan penelitian sebelumnya bahwa aksesibilitas dan kemudahan penggunaan teknologi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan pemerintahan (Aisyah et al., 2024; Hendriyaldi et al., 2022). Model seperti ini menandai pergeseran paradigma pengawasan publik di Indonesia: dari sistem pengaduan administratif yang bersifat formal menuju sistem partisipatif dan langsung, di mana masyarakat berperan sebagai mitra aktif dalam memastikan akuntabilitas aparatur.



Namun demikian, efektivitas kanal aduan publik masih menjadi perdebatan di berbagai literatur. Kanal pengaduan publik seperti SP4N-LAPOR! Yang sudah lama hadir di Indonesia, efektivitasnya masih dipertanyakan. Penelitian oleh Made & Premaiswari (2024) mengindikasikan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! belum optimal karena faktor koordinasi, kapabilitas teknis operasional, dan keterlibatan masyarakat. Kondisi tersebut menegaskan bahwa inovasi dalam mekanisme pengaduan publik masih sangat diperlukan terutama dalam rangka menjadikannya bukan sekadar kanal aduan, tetapi bagian integral dari proses manajemen kinerja aparatur. Dalam konteks ini, peluncuran kanal baru seperti “Lapor Pak Purbaya” (berbasis pesan instan/WhatsApp) oleh satu instansi pemerintah tingkat kementerian menandai perubahan paradigma: kanal yang langsung dikaitkan dengan pimpinan instansi dan terintegrasi dengan manajemen kinerja internal memiliki potensi untuk mempercepat respons birokrasi, memperjelas tindak lanjut, dan menghasilkan efek korektif lebih cepat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas “Lapor Pak Purbaya” sebagai instrumen manajemen kinerja aparatur negara, dengan menguji sejauh mana kanal tersebut meningkatkan akuntabilitas aparatur, dilihat dari aspek responsivitas penyelesaian laporan, transparansi tindak lanjut, dan perbaikan indikator kinerja pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga akan menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kanal tersebut, seperti sistem verifikasi laporan, kapasitas tindak lanjut, serta perlindungan dan partisipasi pelapor. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus pada kanal yang langsung terhubung ke pimpinan kementerian, penggunaan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi dampak nyata pada kinerja aparatur, serta integrasi hasil penelitian ke dalam kerangka manajemen kinerja publik dan akuntabilitas digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis terhadap literatur *digital accountability* dan manajemen kinerja publik, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan dan pengelola pengaduan dalam memperkuat kanal pengaduan sebagai bagian strategis dari tata kelola birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif komparatif dengan tujuan menganalisis efektivitas kanal Lapor Pak Purbaya sebagai instrumen pengawasan publik dan alat manajemen kinerja aparatur pemerintah. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam proses, konteks, serta persepsi para aktor birokrasi dan masyarakat terhadap praktik pengawasan publik berbasis teknologi digital. Dengan karakter deskriptif-kualitatif, penelitian ini tidak hanya berupaya menggambarkan fenomena secara empiris, tetapi juga menilai sejauh mana kanal pengaduan publik berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas birokrasi.

Penelitian dilakukan di lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, dengan fokus pada dua unit utama, yakni Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), sebagai instansi pelaksana utama kanal Lapor Pak Purbaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingkat interaksi tinggi antara unit tersebut dengan masyarakat, yang menjadikannya relevan untuk menilai efektivitas kanal pengaduan publik digital. Kegiatan penelitian berlangsung selama Oktober hingga Desember 2025, bertepatan



dengan masa awal implementasi kanal tersebut, sehingga memungkinkan peneliti mengamati proses adaptasi, respon publik, serta dinamika tindak lanjut laporan secara langsung.

Data penelitian diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pengelola kanal dari Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan, serta sejumlah pelapor yang telah menggunakan kanal Lapor Pak Purbaya. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari hasil studi literatur dan dokumentasi, meliputi laporan resmi kementerian, publikasi media nasional seperti Kompas dan Media Indonesia, serta berbagai hasil penelitian terdahulu terkait sistem pengawasan publik digital dan akuntabilitas aparatur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu wawancara daring melalui platform komunikasi digital, observasi non-partisipatif terhadap alur penanganan laporan, dan analisis dokumen untuk memahami pola tindak lanjut serta transparansi proses penyelesaian pengaduan.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahapan utama, yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti menyeleksi informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen untuk difokuskan pada variabel kunci penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel perbandingan antara kanal Lapor Pak Purbaya dan SP4N-LAPOR! untuk menilai aspek efektivitas, meliputi kecepatan respon, tingkat keterbukaan proses, dan kepuasan pelapor. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola dan kecenderungan yang muncul, kemudian diverifikasi untuk memastikan konsistensi antara data empiris dan interpretasi konseptual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kanal Lapor Pak Purbaya (LPP) berhasil menarik tingkat partisipasi public yang sangat tinggi dalam waktu singkat sejak peluncurannya pada 15 Oktober 2025. Kanal yang beroperasi melalui platform WhatsApp ini dirancang untuk menampung laporan, aduan, dan masukan masyarakat terkait kinerja aparatur di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Hanya dalam waktu Sembilan hari, tercatat sebanyak 28.390 laporan public diterima, dengan 14.025 laporan telah diverifikasi dan 14.365 laporan masih dalam proses verifikasi oleh tim Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Dari total laporan yang telah diverifikasi, sebanyak 722 laporan dikategorikan sebagai aduan resmi, 353 laporan berupa masukan, 432 laporan berbentuk pernyataan, dan sekitar 12.518 laporan lainnya termasuk kategori ‘lain-lain’ yang sebagian besar berisi ucapan, dukungan moral, atau laporan yang tidak relevan secara langsung dengan isu kinerja aparatur (Media Indonesia, 2025).

Fenomena tersebut menandakan bahwa peluncuran kanal ini disambut dengan antusiasme tinggi dari masyarakat. Rata-rata jumlah laporan yang masuk mencapai lebih dari 3.000 laporan per hari, dengan tingkat respons awal yang cukup cepat, yaitu Antara 1 hingga 3 hari kerja untuk proses verifikasi. Berdasarkan data sekunder dari Kementerian Keuangan, sekitar 71% laporan yang diverifikasi telah mendapatkan respon balasan awal, baik berupa pemberitahuan status laporan maupun konfirmasi lanjutan. Sementara itu, sekitar 10% laporan diteruskan langsung ke unit kerja DJP dan DJBC untuk penanganan lebih lanjut karena dianggap memerlukan klarifikasi substantif terkait dugaan pelanggaran procedural atau etika pegawai.



Tabel 1. Statistic Pengaduan Melalui Kanal Laporkan Pak Purbaya (Periode 15-24 Oktober 2025)

Indikator	Jumlah	Persentase	Keterangan
Total pesan masuk	28.390	100%	Seluruh laporan publik diterima dalam 9 hari
Telah diverifikasi	14.025	49.4%	Diverifikasi oleh tim verifikasi Kemenkeu
Dalam proses verifikasi	14.365	50.6%	Belum dikonfirmasi atau masih ditinjau
Diteruskan ke Inspektorat Jenderal	437	1.5%	Terkait pelanggaran atau aduan berat
Aduan pegawai/pelayanan	722	5.1%	Termasuk aduan etika & pungutan liar
Masukan publik	353	2.5%	Saran perbaikan prosedur
Pertanyaan umum	432	3.1%	Informasi teknis/regulatif
Pesan lain-lain	12.518	89.3%	Dukungan, ucapan, pesan tidak relevan

Sumber: Diolah dari Media Indonesia (2025), Sinar Harapan (2025), Aktual.com (2025), dan DDTC News (2025).

Data di atas menunjukkan bahwa hampir separuh laporan telah diverifikasi dalam waktu kurang dari dua minggu, yang menandakan adanya kecepatan respons awal yang cukup baik. Namun, proporsi pesan dengan kategori ‘lain-lain’ menunjukkan bahwa masyarakat masih belum memahami sepenuhnya fungsi kanal ini sebagai sarana pengawasan terhadap Negara. Kementerian Keuangan menyampaikan bahwa dari ribuan laporan yang telah diterima, 437 laporan telah diteruskan ke Inspektorat Jenderal untuk diproses lebih lanjut, dan sebagian besar di antaranya terkait isu integritas dan kepatuhan internal. Pada saat yang sama, kementerian juga mulai membangun *dashboard internal monitoring* untuk menelusuri status laporan secara real-time, baik bagi pejabat verifikator maupun pimpinan unit kerja yang bersangkutan. System ini diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan dan menjadi sumber data baru untuk mengevaluasi kinerja pegawai berdasarkan masukan publik.



Gambar 2. Distribusi Jenis Pesan Kanal Laporkan Pak Purbaya (Oktober 2025)

Sumber: Diolah dari Aktual.com (2025), dan Media Indonesia (2025)



Umumnya, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kanal LPP menjadi salah satu bentuk inovasi pengawasan public yang mampu memperpendek jarak Antara masyarakat dan pemerintah. Antusiasme masyarakat dalam menggunakan kanal ini merupakan bukti nyata bahwa public bersedia berpartisipasi aktif dalam menjaga integritas birokrasi selama disediakan media yang praktis, terpercaya dan mudah digunakan. Namun, data juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas verifikasi lapor dan memperjelas panduan bagi masyarakat agar kanal ini tidak hanya ramai secara kuantitatif, tetapi juga efektif secara substansi dalam meningkatkan akuntabilitas aparatur.

Pembahasan

Berdasarkan temuan diatas, dapat disimpulkan bahwa Lapor Pak Purbaya merupakan inovasi pengawasan public digital yang menunjukkan potensi besar dalam memperkuat manajemen kinerja aparatur pemerintah. Kanal ini menjadi bentuk konkret dari pergeseran paradigma pengawasan birokrasi yang sebelumnya bersifat tertutup dan hierarkis menjadi lebih partisipatif dan transparan. Dalam konteks teori manajemen kinerja public, kanal semacam ini berfungsi sebagai feedback mechanism-yaitu saran bagi masyarakat untuk memberikan masukan langsung terhadap kinerja dan perilaku aparatur, yang kemudian direspons oleh lembaga terkait secara cepat dan terbuka. Dari sisi efektivitas, tingginya volume laporan dalam waktu singkat mencerminkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap kanal pengaduan yang disediakan oleh pemerintah. Kemudahan akses melalui aplikasi WhatsApp membuat masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dapat ikut serta tanpa hambatan teknis. Namun, efektivitas sebuah kanal pengaduan publik tidak hanya diukur dari banyaknya laporan yang masuk, melainkan juga dari bagaimana laporan tersebut diverifikasi, ditindaklanjuti, dan dikembalikan dalam bentuk perbaikan kinerja yang nyata. Dalam konteks ini, LPP masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam memproses ribuan laporan yang masuk setiap harinya. Tumpukan laporan yang belum diverifikasi menandakan bahwa infrastruktur pendukung dan sistem kerja tim verifikasi masih perlu diperkuat agar tujuan kanal tercapai secara optimal.

Selain aspek teknis, penelitian ini juga menemukan dimensi sosial yang penting: kehadiran kanal LPP memperkuat budaya transparansi dan keberanian masyarakat dalam melapor. Banyak pelapor yang mengirimkan pesan apresiatif atau dukungan moral kepada Menteri Purbaya sebagai bentuk kepercayaan terhadap komitmen pemerintah dalam menindak pelanggaran internal. Fenomena ini secara tidak langsung memperlihatkan bahwa keberhasilan sebuah inovasi pengawasan publik tidak hanya diukur dari sisi administrasi, tetapi juga dari sejauh mana inovasi tersebut mampu membangun trust antara publik dan pemerintah.

Apabila dikaitkan dengan sistem manajemen kinerja aparatur, kanal LPP sebenarnya membuka peluang baru untuk menjadikan laporan masyarakat sebagai salah satu indikator kinerja nonfinansial. Misalnya, tren peningkatan atau penurunan laporan terkait satuan kerja tertentu dapat dijadikan bahan evaluasi dalam penilaian kinerja unit dan individu ASN. Hal ini sejalan dengan prinsip Performance-Based Accountability yang menempatkan persepsi publik sebagai bagian dari penilaian kinerja lembaga publik. Dengan demikian, kanal LPP dapat berfungsi ganda: sebagai sarana pengawasan sosial dan sebagai basis data evaluasi kinerja aparatur secara berkelanjutan. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah catatan yang perlu



diperhatikan. Tingginya kategori pesan ‘lain-lain’ menandakan bahwa banyak laporan belum terarah atau tidak relevan dengan isu pengawasan aparatur. Ini menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat agar mereka memahami jenis laporan yang seharusnya disampaikan melalui kanal tersebut. Selain itu, aspek tindak lanjut perlu lebih transparan—misalnya melalui publikasi rutin jumlah laporan yang telah diselesaikan, jenis tindak korektif yang dilakukan, dan waktu penyelesaian rata-rata. Langkah seperti ini akan meningkatkan kepercayaan publik sekaligus memperkuat nilai akuntabilitas pemerintah.

Pada akhirnya, pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan kanal Lapor Pak Purbaya bukan semata pada jumlah laporan yang diterima, melainkan pada bagaimana kanal ini diintegrasikan dalam sistem manajemen kinerja birokrasi. Dengan pengelolaan yang berkelanjutan, peningkatan kapasitas tim verifikasi, serta keterbukaan hasil tindak lanjut kepada publik, kanal ini dapat menjadi model pengawasan digital nasional yang tidak hanya mencerminkan partisipasi warga, tetapi juga menjadi pendorong nyata bagi peningkatan profesionalisme dan akuntabilitas aparatur negara.

KESIMPULAN

Kanal Lapor Pak Purbaya merupakan inovasi pengawasan publik digital yang menunjukkan potensi signifikan dalam memperkuat manajemen kinerja dan akuntabilitas aparatur pemerintah, khususnya di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam sembilan hari pertama operasionalnya sejak 15 Oktober 2025, kanal berbasis WhatsApp ini berhasil menerima 28.390 laporan dengan rata-rata 3.111 aduan per hari, yang mencerminkan tingginya antusiasme dan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan partisipatif. Meskipun menunjukkan kecepatan respons awal yang baik dengan 49,4% laporan telah diverifikasi dan 437 laporan diteruskan ke Inspektorat Jenderal, efektivitas kanal ini masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan kapasitas sumber daya dalam memproses laporan, tingginya proporsi pesan tidak relevan (89,3% kategori 'lain-lain'), serta perlunya transparansi yang lebih kuat dalam publikasi tindak lanjut. Keberhasilan jangka panjang kanal ini bergantung pada integrasi sistem dengan manajemen kinerja birokrasi, penguatan kapasitas tim verifikasi, sosialisasi fungsi kanal kepada masyarakat, dan keterbukaan hasil penanganan laporan, sehingga dapat menjadi model pengawasan digital nasional yang tidak hanya meningkatkan partisipasi warga tetapi juga mendorong profesionalisme dan akuntabilitas aparatur negara secara nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyaruddin, M., & Akbar, R. (2017). Akuntabilitas dan kinerja instansi pemerintah: Semu atau nyata? *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 12(2), 105–117. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol21.iss2.art3>
- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). Penerapan platform LAPOR sebagai sistem pengaduan masyarakat berbasis digital di Kota Malang. *Journal of Public Administration Research*, 5(2), 145–162.
- Allisa, S., & Suryaningrum, D. (2023). Peran akuntabilitas pada pengaruh kualitas laporan keuangan terhadap kinerja organisasi sektor publik. *Jurnal EMA*, 8(2), 170. <https://doi.org/10.51213/ema.v8i2.383>



- Arif Budy Pratama, Retno Dewi Pramodya Ahsani, C. W. (2024). Does Citizen Feedback Influence Public Service Motivation? Evidence From a Survey Experiment in the Context of Urban Service Provisions. *Sage Journals*, 54(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/00910260241254669>
- Darma, D., Maria, S., & Wijayanti, T. (2021). Kinerja aparaturnya dalam memediasi kreativitas dan inovasi terhadap keberhasilan penerapan e-kelurahan. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 401. <https://doi.org/10.30651/aks.v5i3.4004>
- Hendriyaldi, Zulfadli, & Syaifullah. (2022). Percepatan transformasi layanan publik di masa pandemi meningkatkan aksesibilitas publik ke layanan pemerintahan melalui portal digital. *Journal of Digital Government*, 4(1), 78–95.
- Indonesia, M. (2025). Dalam sepekan, kanal Lapor Pak Purbaya terima 28.390 laporan dari masyarakat. *Media Indoensia*.
- Kompas. (2023). *Reformasi Birokrasi Tak Tinggalkan Honorer*.
- Kompas. (2024). *Tingginya Animo Menjadi ASN dan Beban Berat Birokrasi*.
- Made, N., & Premaiswari, W. (2024). *The Effectiveness of the SP4N - LAPOR ! as a National Public Service Com-plaint Management Application*. 28(May), 36–51.
- Maritza, D., & Taufiqurokhman, T. (2024). Peranan masyarakat sipil dalam peningkatan akuntabilitas birokrasi melalui pengawasan publik yang aktif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 14(1), 71–84. <https://doi.org/10.33592/jiia.v14i2.4679>
- Nasional, K. (2025). *Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola ASN Profesional Jadi Kunci Kesejahteraan*.
- PANRB, K. (2023). *Kementerian PANRB Perkuat Indeks BerAKHLAK ASN Melalui Kolaborasi*. Kementerian PANRB.
- Sya'diah, H., & Hafiz, A. (2022). Pengaruh penyajian laporan keuangan, aksesibilitas informasi desa, dan partisipasi masyarakat terhadap akuntabilitas pengelolaan keuangan desa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 130–138. <https://doi.org/10.55606/jurimea.v2i3.171>