

# PEMANFAATAN LAYANAN SP4N-LAPOR SEBAGAI MEDIA PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT DI KABUPATEN BANJAR PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Ayu Hidayati  
NPP. 30.0999

*Asdaf Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: ayu.hdyti@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Ika Sartika, MT

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the problem of public service complaint reports that have not been properly integrated through a system known as SP4N-LAPOR. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the SP4N-LAPOR service is utilized as a media for online complaints for the community in Banjar Regency. **Method:** This research uses Qualitative Research methods, descriptive methods, and inductive approaches. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. This study uses the Technology Acceptance Model theory by Chin and Todd to determine the utilization of the SP4N-LAPOR service. **Result:** The findings obtained in this study are that SP4N-LAPOR is good at making work easier, SP4N-LAPOR is beneficial to the community, sufficient in increasing the productivity of SP4N-LAPOR services, good at developing work performance after the implementation of SP4N-LAPOR, and still not meeting the targets in increase effectiveness. **Conclusion:** Utilization of the SP4N-LAPOR service as a community online complaint media is quite good but still lacking in socialization efforts to increase community participation. So it is necessary to monitor and evaluate the use of the SP4N-LAPOR service to ensure that the implementation of this application is running well. **Keywords:** Utilization; Public Service; Complaint; SP4N-LAPOR.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan laporan pengaduan pelayanan publik yang belum terintegrasi dengan baik melalui sistem yang dikenal dengan SP4N-LAPOR. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini guna mengetahui bagaimana pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat di Kabupaten Banjar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kualitatif, metode deskriptif, dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model oleh Chin dan Todd untuk mengetahui pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu SP4N-LAPOR baik dalam menjadikan pekerjaan lebih mudah, SP4N-LAPOR bermanfaat bagi masyarakat, cukup dalam meningkatkan produktivitas layanan SP4N-

LAPOR, baik dalam mengembangkan kinerja pekerjaan setelah diterapkannya SP4N-LAPOR, serta masih kurang memenuhi sasaran dalam meningkatkan efektivitas. **Kesimpulan:** Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat sudah cukup baik tetapi masih kurang dalam upaya sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Sehingga perlu dilakukannya monitoring dan evaluasi penggunaan layanan SP4N-LAPOR guna memastikan pelaksanaan aplikasi ini sudah berjalan dengan baik.

**Kata kunci:** Pemanfaatan; Pelayanan Publik; Pengaduan; SP4N-LAPOR

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan di era digital sangat berperan dalam membantu perkembangan inovasi pelayanan publik yang bisa memberikan kemudahan pada masyarakat dan ASN (Fathony, M. Ridwan & Sagita, 2021). Pemanfaatan teknologi dapat membantu seluruh pekerjaan manusia menerima dan mencari informasi secara efektif kapanpun dan dimanapun (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Dalam perkembangannya, teknologi informasi telah melahirkan media baru dalam proses komunikasi. Contoh media baru seperti internet, smartphone, dan komputer mengakibatkan proses komunikasi dapat dilakukan dengan cepat, interaktif, dan luas (Atnan, Nur, 2018).

Di era globalisasi sekarang pemanfaatan teknologi sudah rata-rata digunakan sebagai media penyampaian informasi terhadap publik. Pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dikenal dengan istilah e-Government (Habibie, 2018). Dalam menjalankan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) perlu adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat. sehingga kesempatan peluang masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat penting. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, Masyarakat tentunya berhak untuk melakukan penyampaian aspirasi dan pelaporan pengaduan terkait permasalahan yang mereka rasakan sebagai bentuk kebebasan berpendapat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang terintegrasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

SP4N-LAPOR diterapkan sebagai aplikasi standar wajib diberbagai sektor Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah. SP4N-LAPOR dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan merealisasikan kebijakan *no wrong door policy*. Kebijakan ini berdasar pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 46 Tahun 2020. Yang menjamin hak masyarakat melakukan laporan untuk disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang bertanggungjawab (Hamjen & Nikmah, 2020). Pada SP4N-LAPOR, seluruh masyarakat dapat mengakses untuk berperan aktif dalam pelayanan publik. Sistem ini dapat menghubungkan pemerintah sebagai pelayan publik dengan masyarakat secara langsung dan juga antar pemerintah terkait dengan penggunaan LAPOR dalam mengelola pengaduan pelayanan publik. (Hirzi, 2022)

Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Banjar menerapkan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan masyarakat. Penggunaan SP4N-LAPOR diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat kabupaten Banjar lebih peduli dan aktif dalam proses pembangunan dan pengawasan layanan publik. SP4N-LAPOR tidak hanya sebagai media menampung laporan pengaduan masyarakat, tetapi juga menjadi pedoman pemerintah dalam melakukan evaluasi dan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Berdasarkan realita yang dikemukakan peneliti, penerapan SP4N-LAPOR yang dikelola Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar masih belum berjalan maksimal. Maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh terkait Pemanfaatan SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar. Penelitian ini berpedoman pada teori Model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Chin dan Todd (1995). Diharapkan kedepannya dengan pengukuran pemanfaatan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) pada objek aplikasi SP4N-LAPOR dapat mencapai pelayanan publik yang baik. Sehubungan dengan itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait masalah dengan judul “Pemanfaatan Layanan SP4N-LAPOR Sebagai Media Pengaduan Online Masyarakat di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan”.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Melalui perkembangan E-Government maka dibentuklah pengelolaan sistem manajemen dan proses kerja dilingkup pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dinamai layanan SP4N-LAPOR. SP4N-LAPOR menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten Banjar dalam proses pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik agar menjadi tepat sasaran.

Namun dalam pelaksanaannya masyarakat di Kabupaten Banjar masih belum terlalu mengenal layanan SP4N-LAPOR. Masyarakat Kabupaten Banjar masih melakukan pengaduan terkait pelayanan publik melalui media-media sosial. Hal ini tentunya aduan yang dilaporkan masyarakat kerap kali terhambat atau lambat untuk ditindak lanjuti oleh suatu OPD di Kabupaten Banjar. Sehingga laporan yang masuk belum terkelola secara terintegrasi dalam menindaklanjuti laporan pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR. Menyebabkan pejabat penghubung lambat dalam menindaklanjuti laporan yang diajukan masyarakat. Bukan hanya itu permasalahan/kesenjangan lain berupa jumlah aduan masyarakat yang menurun melalui SP4N-LAPOR Pemerintah daerah Kabupaten Banjar. Serta penilaian kepuasan pengguna melalui website SP4N-LAPOR pemerintah Kabupaten Banjar hanya berkisar 3.00. Yang menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa sangat puas terhadap laporan yang diajukan melalui SP4N-LAPOR.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penerapan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan masyarakat. Referensi penelitian terdahulu ialah penelitian Sunarto,dkk (2021) yang berjudul Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR di Kota Banjarbaru. Fokus masalah penelitian ini adalah mengetahui hambatan yang terjadi sesuai dengan Implementasi Kebijakan Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Tercermin dari 4 (empat) indikator diantaranya komunikasi (*communication*), sumber daya (*resource*), perilaku pelaksana, serta struktur birokrasi. Menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dari segi sumberdaya masih kurang terutama yang hubungannya dengan fasilitas dalam pelaksanaan LAPOR!. Masyarakat kurang memahami makna LAPOR! bahwa hak ini dapat menambah keakraban masyarakat dengan SKPD Kota Banjarbaru. SKPD bertanggungjawab menjelaskan Program LAPOR! kepada masyarakat agar mereka lebih paham tentang program tersebut. Penelitian Akhmad Gibran, dkk (2021) yang berjudul Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan

Aplikasi LAPOR! Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Fokus masalah penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pemanfaatan aplikasi LAPOR! sebagai Sistem Informasi yang digunakan di Kementerian Dalam Negeri untuk mengelola Pengaduan Masyarakat dengan menggunakan konsep efektifitas penggunaan sistem informasi oleh DeLone dan McLean. Menunjukkan bahwa Aplikasi LAPOR dalam menangani pengaduan masyarakat terbukti efektif dan memberikan banyak manfaat kepada masyarakat. Aplikasi LAPOR! memberikan dampak positif dan terbukti efektif dalam penanganan pengaduan masyarakat. Karena dengan berbagai fitur teknologi yang memungkinkan komunikasi secara akurat dan real time antara pelapor dengan pengelola. Peneliti Kasma (2020) yang berjudul Pelayanan Publik Berbasis LAPOR di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. fokus masalah penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Publik dengan media LAPOR dilihat dari indikator bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphty*). Pada penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan baik didapati penanganan yang cepat dan tanggap dalam menerima pengaduan masyarakat.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda, penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR oleh masyarakat sebagai media pengaduan yang terintegrasi. Perbedaan selanjutnya penelitian menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini teori Technology Acceptance Model (TAM) menurut Chin dan Todd (1995) yang akan mengukur kebermanfaatan dan efektifitas dalam pemanfaatan suatu teknologi informasi. Tolak ukur kebermanfaatan terdiri atas Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), Bermanfaat (*Usefull*), dan Menambah produktifitas (*Increase Productivity*). Adapun tolak ukur efektifitas meliputi mempertinggi efektifitas (*Enchance Effectiveness*) dan Mengembangkan kinerja pekerjaan (*Improve Job Performance*) (Chin & Todd, 1995).

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendalami guna memperoleh gambaran informasi pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan begitu diharapkan hasil penelitian dapat menjadi masukan terhadap pemanfaatan layanan pengaduan yang terintegrasi melalui SP4N-LAPOR yang diterapkan di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif serta pendekatan induktif merupakan model penelitian yang dilakukan oleh penulis. Fokus penggambaran terkait fenomena terjadi di Dinas Kominfo dan Persandian Kabupaten Banjar yang mengarah pada media pengaduan online masyarakat menggunakan SP4N-LAPOR. Fenomena permasalahan yang muncul bersifat samar-samar pada tempat penelitian sehingga sangat relevan memilih metode penelitian kualitatif. Hal ini sejalan dengan penelitian kualitatif yang bersifat mengalir, berproses, menyesuaikan dengan situasi lapangan (Ibrahim, 2015). Menurut Dr. Drs. Ismail Nurdin (2019) menjelaskan bahwa pelaksanaan penelitian kualitatif terjadi secara alamiah dengan apa adanya dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami (Nurdin & Hartati, 2019). Dalam pendekatan kualitatif mengacu kepada prosedur penelitian yang menghasilkan informasi atau data deskriptif, dimana data deskriptif ini bisa berupa

kata-kata tertulis atau lisan langsung dari orang lain yang tertulis atau berbicara atau tingkah laku yang dapat diamati oleh peneliti. Dapat disimpulkan pendekatan kualitatif disajikan dalam bentuk data deskriptif seperti berupa pernyataan secara lisan ataupun tulisan yang dalam hal ini diamati langsung oleh peneliti.

Pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan induktif yang dipilih peneliti dalam pelaksanaan penelitian kualitatif. Keberadaan metode induktif akan memusatkan perhatian penelitian kepada fenomena atau masalah yang sedang diteliti, dimana penelitian ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya (Sidiq, Umar, 2019). peneliti dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif akan menjelaskan fakta-fakta yang terjadi dengan kondisi yang sebenarnya di lokasi penelitian melalui data faktual yang dikumpulkan sesuai teori yang diangkat dan permasalahan dalam objek penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan pengambilan data *purposive sampling* yang terdiri Kepala dinas komunikasi informatika dan persandian Kabupaten Banjar, Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, Kepala seksi pengelolaan opini publik, dan admin SP4N-LAPOR. Serta pengambilan data *Snowball sampling* yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan SP4N-LAPOR. Adapun analisisnya menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa teknik ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis melakukan penelitian terhadap pemanfaatan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan masyarakat di Kabupaten Banjar dengan berpedoman pada teori Pemanfaatan Teknologi menurut Chin dan Todd (1995). Didalamnya terdapat 5 dimensi dari pemanfaatan meliputi kemudahan, bermanfaat, mempertinggi produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Dari masing-masing dimensi tersebut mempunyai indikator-indikator yaitu mudah dipahami dan dipelajari, simple dalam pengoperasian aplikasi, meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan, meningkatkan kuantitas pelayanan, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, tingkat kepuasan yang diperoleh, intensitas yang akan dicapai, pelayanan pengaduan setelah diterapkannya SP4N-LAPOR.

#### **3.1. Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah**

Kemudahan merujuk pada tingkatan seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan mengefektifkan usaha dalam pengerjaannya. Pengukuran dimensi kemudahan dalam mengetahui pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar dapat dilakukan melalui indikator berikut :

##### **3.1.1. Kemudahan Masyarakat Memahami dan Mempelajari SP4N-LAPOR**

SP4N-LAPOR merupakan platform yang dapat memberikan kemudahan masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan aduan, aspirasi, dan saran untuk disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang ditemukan kurang memuaskan. masyarakat dapat dengan mudah mengakses SP4N-LAPOR melalui berbagai media seperti website resmi, SMS, aplikasi LAPOR, ataupun melalui media sosial SP4N-LAPOR. Dari laporan dan aduan masyarakat yang telah masuk ke platform SP4N-LAPOR, pemerintah berkewajiban untuk langsung menindaklanjuti aduan yang diterima.

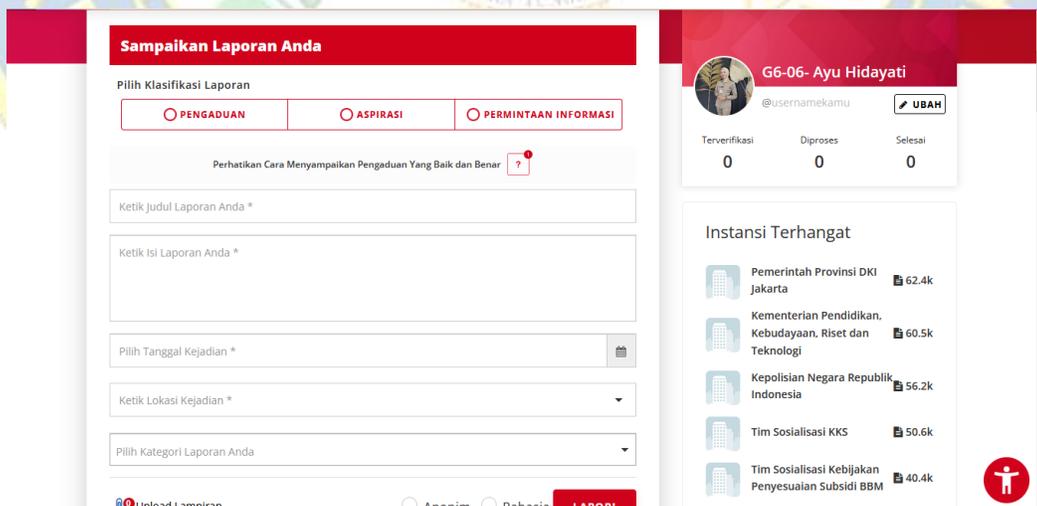


**Gambar 3.1. Tampilan Kemudahan Akses layanan SP4N-LAPOR**  
*Sumber : Banjarkab.go.id*

Gambar diatas memaparkan bahwa kemudahan akses SP4N-LAPOR tersedia dalam berbagai media yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS KE 1708, aplikasi mobile SP4N-LAPOR, instagram, twitter, dan facebook. Dilihat dari kemudahan pengguna dalam mengakses SP4N-LAPOR dapat dikatakan memenuhi. Didukung dengan sistem yang mudah dipahami dan dipelajari oleh masyarakat. Serta sistem SP4N-LAPOR yang telah terintegrasi dengan pemerintah pusat. Fitur-fitur yang ada pada halaman LAPOR juga dapat mudah dipahami. Pengguna yang melakukan aduan, aspirasi, atau masukan juga dapat memantau perkembangan laporan pengaduan yang disampaikan telah sejauh apa ditindaklanjuti.

### 3.1.2. Simple Dalam Pengoperasian SP4N-LAPOR

Pada sistem pengaduan, simple menjadi indikator yang melekat untuk dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aduan, aspirasi, keluhan, saran atau permintaan informasi terkait pelayanan pemerintah di Kabupaten Banjar.



**Gambar 3.2. Tampilan Depan Website SP4N-LAPOR**  
*Sumber : lapor.go.id*

Gambar tersebut merupakan tampilan halaman depan dari SP4N-LAPOR. Fitur yang disediakan mudah dipahami dan digunakan sehingga pengguna LAPOR dapat melakukan mengoperasikan media ini dengan simpel atau mudah dalam membuat aduan, aspirasi, ataupun permintaan informasi. Setelah laporan dikirim dan telah dirasa lengkap serta bukti telah dilampirkan. Selanjutnya pelapor menunggu verifikasi dari admin SP4N-LAPOR. Admin SP4N-LAPOR akan mendisposisikan ke instansi atau perangkat daerah lain untuk menindak lanjuti aduan atau aspirasi yang dilaporkan secara tuntas.

Penulis menyimpulkan pengukuran terhadap simpel dalam pengoperasian SP4N-LAPOR dapat dikatakan telah baik. Hal ini didukung dengan desain tampilan SP4N-LAPOR yang memiliki fitur yang simpel, mudah dimengerti, serta praktis untuk digunakan sebagai media pengaduan online masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih didapatkan kendala yaitu kurangnya koordinasi antar perangkat daerah.

### 3.2. Bermanfaat

Sistem dapat dikatakan bermanfaat apabila telah dirasakan manfaat SP4N-LAPOR dari masyarakat Kabupaten Banjar yang menggunakannya. Sikap positif untuk menggunakan SP4N-LAPOR timbul karena pelapor percaya bahwa SP4N-LAPOR sebagai wadah pengaduan online dapat meningkatkan efektivitas kerja. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Persepsi Kebermanfaatan adalah sistem mampu meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan.

#### 3.2.1. Meningkatkan Efektifitas Kinerja

Pada indikator meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan ditunjukkan dengan kemudahan sistem SP4N-LAPOR dalam proses pelayanan yang dapat dengan cepat dan dapat diakses kapan dan dimana saja. Hal ini tergambar dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat memudahkan proses pelayanan pengaduan melalui media SP4N-LAPOR.



Gambar 3.3. Standar Operasional Prosedur SP4N-LAPOR

Sumber: lapor.go.id

Gambar diatas memaparkan alur kerja dari LAPOR dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat. Yang mana tahapan pertamanya yaitu User pelapor melakukan input laporan yang bisa berupa aduan, aspirasi, ataupun permintaan informasi. Dalam menginput laporan aduan, user pelapor diminta untuk mengisi kronologi aduan, lokasi, waktu, serta lampiran berupa bukti pendukung. Selanjutnya laporan yang telah dikirim oleh user pelapor akan diverifikasi oleh admin pusat untuk diteruskan ke admin instansi atau perangkat daerah terkait. Verifikasi ini berupa laporan yang telah memenuhi syarat untuk didisposisikan dan kategori laporan, jika telah sesuai akan memasuki tahapan selanjutnya. Pihak admin akan memastikan bahwa laporan yang dikirim telah tertulis jelas dan mudah dipahami serta tidak mengandung unsur-unsur kata yang kurang konstruktif atau sara. Selanjutnya admin SP4N-LAPOR akan mendisposisikan laporan kepada pejabat penghubung atau unit kerja yang berwenang. Disposisi laporan merupakan laporan yang sudah diverifikasi, laporan lengkap harus memiliki substansi dan informasi yang jelas yang meliputi 5W+1H (*What, Where, When, Who, Why, and How*). Jika laporan bersifat rahasia, admin akan mencentang kotak “anonim” atau “rahasia”. Hal ini dilakukan agar melindungi identitas dari user pelapor. Setelah laporan diterima oleh pejabat penghubung, selanjutnya unit kerja terkait akan menelaah dan menanggapi laporan yang diadukan. Namun apabila tidak melakukan respon dan puas terkait aduan tersebut maka laporan tersebut akan ditutup.

### 3.3. Menambah Produktifitas

Terdapat beberapa cara untuk mengukur peningkatan produktifitas dari penerapan SP4N-LAPOR yaitu dilihat dari kuantitas kinerja, kualitas kinerja, dan ketepatan waktu. Dengan demikian, diharapkan dengan menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR, aduan masyarakat dan kecepatan admin SP4N-LAPOR dalam menanggapi menjadi lebih cepat daripada biasanya.

#### 3.3.1 Kuantitas Kinerja

Dalam indikator kuantitas kinerja berkaitan dengan bagaimana admin SP4N-LAPOR mengelola laporan yang ditangani atau ditindaklanjuti untuk meneruskan atau mendisposisikan laporan ke satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terkait. Dalam pengelolaan pelayanan pengaduan online melalui SP4N-LAPOR, dibentuklah tim koordinasi dan penunjukkan petugas administrator dan pejabat penghubung SP4N-LAPOR yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Banjar No. 188.45/87/KUM/2022, terdiri atas:

**Tabel 3.1**  
Sumber Daya Manusia Yang Bertanggungjawab Sebagai  
Admin SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar

No	SKPD	Nama/Jabatan/No.Hp/Email
1	Dinas Kominukasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar	Nama : Dra. Dismayanti Jabatan : Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Email : <a href="mailto:dismayanti1965@gmail.com">dismayanti1965@gmail.com</a> No.HP : 082254087817
2	Dinas Kominukasi Informatika Statistik dan Persandian	Nama : Muhammad Faishal Rizal, S.Kom Jabatan : Pranata Komputer Email : <a href="mailto:rizal.sky55@gmail.com">rizal.sky55@gmail.com</a>

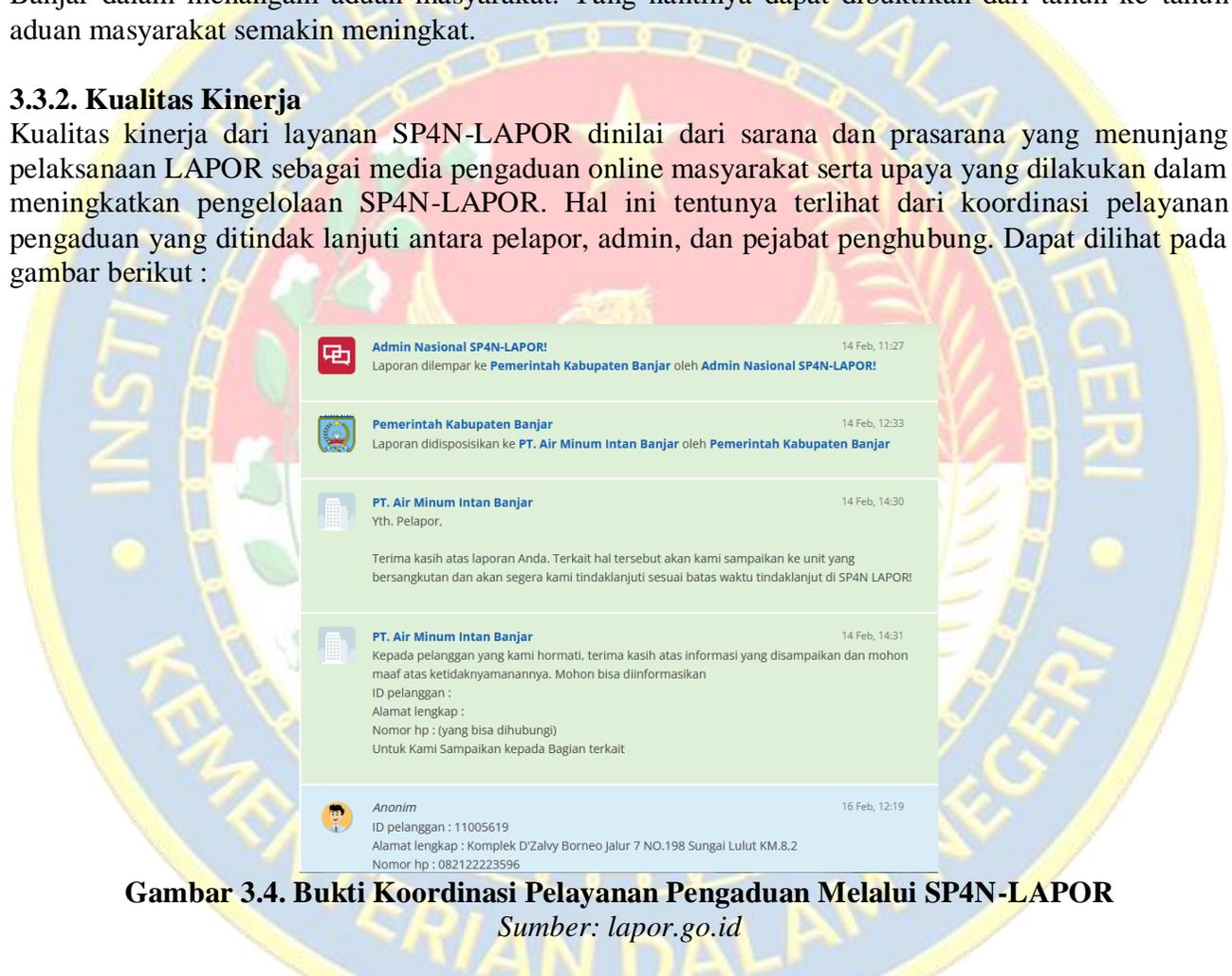
Kabupaten Banjar	No.HP : 08117469694
------------------	---------------------

*Sumber: Dinas Kominfotik dan Persandian Kabupaten Banjar*

Dalam indikator kuantitas kinerja pada **Tabel 3.1** menggambarkan petugas administrator yang bertanggungjawab dalam pengelolaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar. Pada Tabel tersebut menunjukkan jumlah sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR yang ada saat ini dikatakan memenuhi. Penunjukkan petugas pengelola SP4N-LAPOR harus sadar akan tugas, tanggungjawab, dan wewenangnya agar dapat meningkatkan produktivitas Pemerintah Kabupaten Banjar dalam menangani aduan masyarakat. Yang nantinya dapat dibuktikan dari tahun ke tahun aduan masyarakat semakin meningkat.

### 3.3.2. Kualitas Kinerja

Kualitas kinerja dari layanan SP4N-LAPOR dinilai dari sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pengelolaan SP4N-LAPOR. Hal ini tentunya terlihat dari koordinasi pelayanan pengaduan yang ditindak lanjuti antara pelapor, admin, dan pejabat penghubung. Dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.4. Bukti Koordinasi Pelayanan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR**

*Sumber: lapor.go.id*

Pada gambar diatas memaparkan bentuk koordinasi antara admin Pemerintah Kabupaten Banjar dengan pejabat penghubung PT. Air Minum Intan Banjar dalam menindak lanjuti laporan aduan terkait pendistribusian air bersih yang kurang maksimal. Dilihat dari pengelolaan pengaduan, bentuk komunikasi terkait tindak lanjut dari admin nasional kemudian diteruskan ke admin SP4N-LAPOR dan selanjutnya didisposisikan ke pejabat penghubung untuk diberikan jawaban terhadap laporan yang diajukan. Kemudian pelapor memberikan tanggapan yang baik terhadap tindak lanjut dari pemerintah. Namun dalam pelaksanaannya SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar masih sedikit jumlah laporan aduan dari masyarakat. Terhitung pada tahun 2022 hanya 71 laporan yang diterima.

Adapun upaya yang dilakukan saat ini masih belum ada untuk peningkatan SP4N-LAPOR, karena laporan aduan masyarakat yang masih minim.

**Tabel 3.2. Daftar Pengelolaan SP4N-LAPOR Kabupaten Banjar Tahun 2022**

No	Status Laporan	Jumlah
1	Laporan belum terverifikasi	0
2	Terdisposisi belum ditindaklanjuti	0
3	Terdisposisi sedang diproses	5
4	Terdisposisi selesai	60
5	Laporan tertunda	2
6	Laporan arsip	4
Total		71

*Sumber: Dinas Kominfotik dan Persandian Kabupaten Banjar*

Tabel diatas menggambarkan pada tahun 2022 hanya 71 laporan yang diterima. Adapun upaya yang dilakukan saat ini masih belum ada untuk peningkatan SP4N-LAPOR, karena laporan aduan masyarakat yang masih minim. Oleh karena itu perlu dijalankan sosialisasi guna meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memilih menggunakan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan pelayanan publik.

### **3.3.3. Ketepatan Waktu**

Dalam indikator ketepatan waktu berkaitan dengan estimasi penyelesaian pada kurun waktu yang telah ditentukan. Adapun jangka waktu penyelesaian layanan SP4N-LAPOR tercantum dalam Peraturan MENPAN-RB No. 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat dinilai dari ketepatan waktu, telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini didorong dengan sistem LAPOR yang transparan, informasi dan aduan dapat dilihat oleh pelapor atau pengguna serta dipantau langsung oleh Ombudsman RI sehingga menyebabkan peningkatan dari segi waktu penyelesaiannya.

### **3.4. Meningkatkan Efektivitas**

Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian suatu sistem untuk mencapai tujuannya. Salah satu tujuan dengan dibuatnya sebuah aplikasi yaitu supaya dapat meminimalisir penggunaan biaya, waktu, dan tenaga. Pengukuran dimensi Meningkatkan efektivitas dalam mengetahui pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR di Kabupaten banjar dapat dilakukan melalui indikator berikut :

#### **3.4.1. Jumlah Hasil Yang Dapat Dikeluarkan**

Jumlah hasil yang dikeluarkan mengarah kepada nilai laporan yang telah ditindaklanjuti. Peneliti menggunakan indikator jumlah hasil yang dikeluarkan untuk menilai sejauh mana kebermanfaatannya SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan di Kabupaten Banjar:

**Tabel 3.3. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR Tahun 2022**

Bulan	Jumlah Laporan
Januari	5
Februari	15
Maret	10
April	8
Mei	2
Juni	3
Juli	5
Agustus	3
September	3
Oktober	5
November	4
Desember	8
TOTAL	71

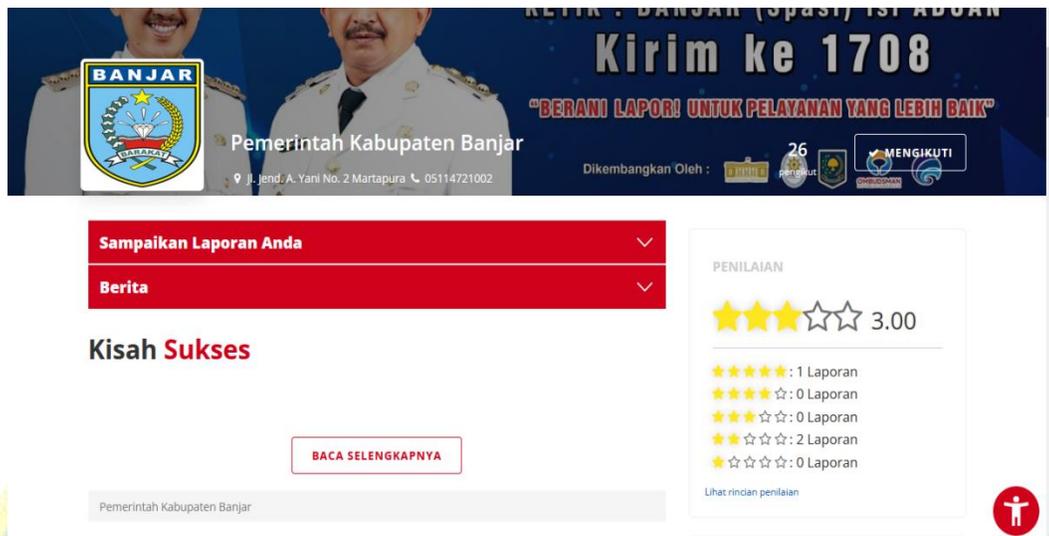
*Sumber: Dinas Kominfotik dan Persandian Kabupaten Banjar*

Pada Tabel diatas menunjukkan jumlah laporan yang masuk yaitu 71. Berdasarkan data tersebut jumlah laporan yang masuk pada tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan pada tahun 2021. Dimana tahun 2021 terdapat 173 laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR Kabupaten Banjar. Sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk Kabupaten Banjar pada tahun 2022 sebanyak 579.910 Jiwa (Visualisasi Data Kependudukan Kabupaten Banjar). Hal tersebut sangatlah timpang perbandingan antara jumlah penduduk dengan jumlah masyarakat yang menyampaikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi melalui SP4N-LAPOR.

Pemanfaatan SP4N-LAPOR dinilai dengan tolak ukur jumlah hasil yang dikeluarkan bahwa masih rendah jumlah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Banjar. Partisipasi masyarakat juga masih kurang dalam pengelolaan pengaduan pelayanan. Untuk itu perlu diadakannya sosialisasi kedepannya kepada masyarakat di Kabupaten Banjar.

#### **3.4.2. Tingkat Kepuasan Yang Diperoleh**

Pada indikator tingkat kepuasan yang diperoleh ditunjukkan dengan adanya sistem yang menunjukan progress peningkatan kualitas pengaduan pelayanan. Kepuasan masyarakat tercipta apabila pelayanan yang diberikan optimal melebihi harapan masyarakat.



**Gambar 3.5. Kepuasan Masyarakat di Laman SP4N-LAPOR Pemerintah Kabupaten Banjar**  
*Sumber : lapor.go.id*

Pada gambar diatas menjelaskan kepuasan masyarakat Kabupaten banjar terhadap SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat menunjukkan rating 3.00. hal tersebut menunjukkan sepiunya minat ataupun partisipasi masyarakat Kabupaten banjar dalam pemanfaatan SP4N-LAPOR. Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna SP4N-LAPOR yang menyatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya SP4N-LAPOR. Segala aduan dan aspirasi yang diadakan masyarakat langsung direspon dan ditindaklanjuti secara cepat. Hal ini menunjukkan pemerintah hadir untuk menyelesaikan segala aduan dan aspirasi dalam memberikan pelayanan publik yang sebaiknya.

Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR dinilai dari tingkat kepuasan yang diperoleh cukup memuaskan. Sejalan dengan tindak lanjut yang diberikan oleh pemerintah dalam menyelesaikan laporan aduan dari masyarakat yang mendapat respon cepat. Adanya SP4N-LAPOR dikatakan efektif sebagai media pengaduan online masyarakat di Kabupaten Banjar.

### **3.4.3. Intensitas Yang Akan Dicapai**

Intensitas yang akan dicapai merujuk pada peningkatan jumlah aduan yang mencapai angka yang ditetapkan. Untuk mewujudkan hal tersebut kompetensi atau kemampuan sumber daya manusia agar bisa mengetahui prosedur dari layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kominfotik dan Persandian Kabupaten Banjar bahwa dukungan dari aparatur dalam menjalankan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan dilakukan oleh staf Dinas Kominfotik dan Persandian. Sesuai obeservasi yang dilakukan oleh peneliti, yang bersangkutan telah memenuhi syarat karena mahir dalam bidang Teknik Informatika. SP4N-LAPOR dinilai bermanfaat apabila intensitas yang ingin dicapai terpenuhi. Peningkatan jumlah aduan melalui SP4N-LAPOR dapat dikatakan belum tercapai. Hal ini juga dilihat dari pejabat penghubung pada masing-masing unit kerja atau instansi sedikit yang menguasai teknologi. Serta jumlah pengaduan melauai SP4N-LAPOR yang menurun dari tahun sebelumnya.

### **3.5. Mengembangkan Kinerja Pekerjaan**

Adanya *E-government* mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pemerintah dalam pelayanan publik. Dalam hal ini kinerja Pemerintah Kabupaten Banjar dalam menanggapi aduan masyarakat secara maksimal adalah hal yang penting supaya kualitas pelayanan publik meningkat. Pengukuran dimensi Mengembangkan kinerja pekerjaan dalam mengetahui pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar dapat dilakukan melalui indikator berikut :

#### **3.5.1 Pelayanan Pengaduan Setelah Diterapkannya SP4N-LAPOR**

Pemanfaatan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan mudah. Sebelum adanya media SP4N-LAPOR banyak masyarakat yang datang ke kantor ataupun menggunakan kotak suara yang ada di kantor untuk menyampaikan aspirasi dan aduan mereka. Sehingga ini menjadi kurang efektif dan masyarakat menjadi kurang peduli terhadap pelayanan publik yang kurang optimal. Setelah diterapkannya SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan dan aspirasi dari masyarakat secara online, ini mengurangi jumlah masyarakat yang datang untuk melaporkan aduan terhadap pelayanan publik. Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR dilihat dari indikator pelayanan pengaduan setelah diterapkan SP4N-LAPOR bahwa dengan menggunakan SP4N-LAPOR memberikan dampak yang signifikan dalam pelayanan pengaduan. Masyarakat bisa menggunakan SP4N-LAPOR kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor untuk melaporkan aspirasi dan aduan mereka. Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, dalam penerapan SP4N-LAPOR masih terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya SP4N-LAPOR, sehingga kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan. Banyak masyarakat yang masih belum paham penyampaian aduan yang tepat, misalnya dengan berkoar-koar di akun media sosial pemerintah yang menyebabkan lambatnya penindaklanjutan terhadap aspirasi atau aduan yang disampaikan.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat dalam pengaduan pelaporan. Penulis menemukan temuan penting mengapa pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kabupaten Banjar terkait layanan pengaduan masyarakat melalui media SP4N-LAPOR. Fakta dari lapangan masyarakat Kabupaten Banjar masih melakukan pengaduan melalui media-media sosial Pemerintah Kabupaten Banjar, sehingga laporan lambat ditangani atau ditindak lanjuti oleh pemerintah karena belum terintegrasikan melalui SP4N-LAPOR.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat di kabupaten Banjar dikatakan belum dimanfaatkan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari 5 (lima) dimensi yang mempengaruhi Pemanfaatan teknologi yang meliputi: Dimensi menjadikan pekerjaan lebih mudah dapat dikatakan mudah dipahami dan simple dalam pengoperasiannya. Dimensi bermanfaat dapat dikatakan masyarakat merasakan kebermanfaatannya dengan adanya layanan SP4N-LAPOR. Dimensi Mempertinggi Produktivitas dapat meningkatkan produktivitas layanan SP4N-LAPOR. Dimensi Meningkatkan Efektivitas dikatakan

masih belum memenuhi sasaran atau tujuan yang dicapai. Dimensi Mengembangkan Kinerja Pekerjaan bahwa Setelah diterapkannya SP4N-LAPOR memberikan dampak yang signifikan dalam pelayanan pengaduan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan dalam penelitian yang dilakukan yakni waktu. Keterbatasan waktu yang sangat minim dalam meneliti permasalahan yang ada di lapangan. Tentunya peneliti hanya menemukan permasalahan secara mendasar. Penelitian ini belum digali secara mendalam dan terperinci karena keterbatasan waktu yang sedikit.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR di Kabupaten Banjar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam. Serta bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik di Kabupaten Banjar.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sidiq, Umar, & Moh. Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (M. E. Kurnanto (ed.)). Pontianak: Perpustakaan Nasional
- Atnan, Nur, & Ayub Ilfandy Imran. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapo Di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Politik*, 3(2), 150–162.
- Fathony, M. Ridwan, & Muradi (dkk). (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Journal Agregasi*, 9(November), 118–130. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapo! *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68.
- Sunarto (dkk). (2021). Implementasi program layanan pengaduan online e-lapo! Di kota banjarbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Akbar, Akhmad Gibran, Khasan Effendy (dkk). (2021). Efektivitas Penggunaan Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Vol. 9(2), hlm 276-291.
- Kasma. (2020). Pelayanan Pengaduan Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online

Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Skripsi Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Hirzi, A. A. (2022). Pelaksanaan Program Laport Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan.

Chin, Wynne. W, Peter A. Todd. (1995). On The Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. 19(2), hlm 237-246.

