

# EFEKTIVITAS APLIKASI SP4N LAPOR SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT DI KOTA PEMATANG SIANTAR

Rexy Frank Torrence Sinaga  
NPP. 30.0134

*Asdaf Kota Pematangsiantar, Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: [rexynaga24@gmail.com](mailto:rexynaga24@gmail.com)*

Pembimbing Skripsi : Drs. Rotzami, M.Si

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** *Pematang Siantar City is one of the cities that utilizes the use of applications in public services in the field of e-government, namely the SP4N LAPOR Application. Purpose: The purpose of this study is to find out and describe the effectiveness of using the SP4N LAPOR application as a complaint service for the community in the form of improving public services at the Communication and Informatics Office of the City of Pematang Siantar. Method: This study uses a qualitative method with a descriptive approach that aims to describe phenomena related to the scope of research. The technique of collecting data is through interviews, documentation, and also observation, then the data is analyzed using theory. Results/Findings: The results of this study show that the City Government of Pematang Siantar, in this case the Office of Communication and Information of the City of Pematang Siantar, as the organizer and manager of the SP4N LAPOR application, is still experiencing several obstacles that need to be fixed so that the benefits of using the application are maximized. Conclusion: Through the analysis conducted, the researchers suggest several of them, namely by having ongoing socialization regarding the SP4N LAPOR application, increasing employee motivation with a "reward" system, making technology guidance to the SP4N LAPOR administrator, and improving internet network infrastructure.*

**Key Words:** *Guidance, Street Child, Social Service Office*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar belakang (GAP):** Kota Pematang Siantar merupakan salah satu kota yang memanfaatkan penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik di bidang *e-government* yaitu Aplikasi SP4N LAPOR. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat dalam wujud peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terkait dengan lingkup penelitian. Teknik dalam pengumpulan data yaitu melalui wawancara, dokumentasi, dan juga observasi, kemudian data dianalisis dengan menggunakan teori. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan Pemerintah Kota Pematang Siantar dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar sebagai penyelenggara dan pengelola aplikasi SP4N LAPOR masih mengalami beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut lebih maksimal. **Kesimpulan:** Melalui analisis yang dilakukan peneliti menyarankan beberapa diantaranya yaitu dengan adanya sosialisasi

yang berkelanjutan mengenai aplikasi SP4N LAPOR, meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan sistem “*reward*”, membuat bimbingan teknologi kepada admin pengelola SP4N LAPOR, dan meningkatkan infrastruktur jaringan internet.

**Kata Kunci: Efektivitas, Layanan Pengaduan, Aplikasi, SP4N LAPOR**

## **I. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu implementasi dari fungsi pelayanan pemerintah adalah dengan adanya pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik pemerintah pusat melimpahkan wewenang kepada pemerintahan daerah dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 yang berisi tentang Pemerintah Daerah Pasal 1.

Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi diperjelas dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang adanya Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada Pasal 3, manajemen SPBE adalah proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Adanya revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi menciptakan kesempatan bagi pemerintah untuk meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan wewenang untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat, dan mengurangi tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis digital.

Sebelum adanya e-government, pemerintah dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat hanya bisa dilaksanakan secara manual dimana masyarakat dituntut untuk melakukan pengaduan, pemberian aspirasi, maupun kritikan kepada kinerja pemerintah secara manual. Pengaduan secara manual tersebut merupakan standar laporan pengaduan yang biasanya diberikan lewat kotak kritikan ataupun secara langsung melalui OPD terkait. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah menyadari bahwa banyaknya kelemahan yang ada jika masyarakat melakukan pengaduan secara manual maka dalam hal ini perlu dilakukan perkembangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan dalam bidang e-government dalam pemerintahan yang diselenggarakan pemerintah dalam pelayanan publik membutuhkan pemahaman teknologi informasi yang baik dan adanya kualitas sumber daya manusia yang sudah terampil dalam bidangnya sehingga kualitas digitalisasi pemerintahan juga semakin baik. Adanya e-government harus bisa dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga tercapainya pelayanan masyarakat yang lebih fleksibel dalam mengikuti

perkembangan zaman yang semakin modern. Maka dari itu, muncullah inovasi dengan adanya pengaduan secara digital melalui aplikasi SP4N LAPOR.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Mengenai aksesibilitas, terdapat kendala ditemukan seperti bug dan belum adanya feature statistik untuk melihat data mengenai aplikasi LAPOR! sehingga harus dilakukan penghitungan secara manual apabila ingin melihat statistik daripada penggunaan aplikasi tersebut dari sudut pandang pelapor atau pengadu. Beragam kekurangan dari aplikasi ini membuat respon atau ulasan yang kurang bagus terhadap rating dari aplikasi tersebut walaupun rating tersebut terukur secara nasional tidak hanya sebatas di Kota Pematang Siantar saja.

Permasalahan lain yang ditemukan yakni respon balik pengguna atau *feedback* masyarakat terhadap aplikasi LAPOR!. Dapat dikatakan kualitas daripada aplikasi ini masih rendah dengan mendapat rating tanda bintang sebesar 2,0 dengan 96 ulasan di aplikasi App Store, kemudian tidak semua juga memberikan ulasan setelah menggunakan aplikasi. Ulasan yang didapat pun beragam mulai dari aksesibilitas aplikasi yang sering mengalami malfungsi, proses verifikasi yang sering mengalami kerusakan hingga lambatnya proses penanganan pengaduan. Lambatnya proses penanganan pengaduan ini pun disebabkan karena masih terpusatnya infrastruktur perangkat teknologi yang dilakukan oleh admin pusat di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sehingga kecepatan penanganan pengaduan menjadi terbatas.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok oleh Aldri Frinaldi, Mahasiswa Jurusan Ilmu administrasi Negara , Universitas Negeri Padang (2020), sedangkan perbedaan terdapat pada lokus penelitian dan teori yang digunakan; selanjutnya ada penelitian yang telah dilakukan oleh Alzi Septian, Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Teuku Umar (2021) dengan judul Penerapan SP4N LAPOR Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik pada Pemerintah Aceh Barat, dengan kesimpulan yaitu Keberadaan media LAPOR dapat memberikan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat semakin terbuka dan kritis dalam mengikuti informasi kemajuan pemerintahan Kabupaten Aceh Barat. Media LAPOR berperan sebagai sarana informasi yaitu media dapat dengan lugas dalam menyampaikan berita-berita yang terkait dengan pembangunan daerah secara faktual, terbuka dan terpercaya. Melalui sarana media informasi dan komunikasi, masyarakat mempunyai andil besar dan rasa memiliki dalam keberlanjutan pembangunan daerah, sedangkan perbedaan terdapat pada lokus penelitian dan teori yang digunakan. Dan yang terakhir ada penelitian yang dilakukan oleh Kasma, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar (2020) dengan judul Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa, persamaan terdapat pada pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif serta subjek yang dikaji pada penelitian, sedangkan perbedaan terdapat pada lokus penelitian

dan teori yang digunakan. Keempat penelitian sebelumnya tersebut mempunyai kesamaan dalam fokus penelitian dengan penelitian yang sedang penulis lakukan yaitu meneliti tentang aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat secara online. Aplikasi tersebut diterapkan dengan maksud untuk mendapatkan kritikan, masukan maupun aduan masyarakat tentang pelayanan publik yang telah diterima oleh masyarakat. Adanya aplikasi tersebut ditujukan agar masyarakat mudah dan terfasilitasi dalam menyampaikan kiritik, saran ataupun aduan guna mempercepat proses terciptanya kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Akan tetapi, keempat penelitian tersebut terdapat kesamaan masalah yang dibahas pada setiap daerah yaitu kurangnya sosialisasi pada masyarakat dan keterbatasan SDM pengelola dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR.

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

Adanya Aplikasi SP4N LAPOR tentunya membutuhkan pengawasan terkait kinerja pemerintah dalam menindak lanjuti laporan yang masuk dari masyarakat sehingga kita dapat melihat bagaimana penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR bagi masyarakat dan pemerintah. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis maka hasil dari Pengawasan Program pada Aplikasi SP4N LAPOR di Kota Pematang Siantar

#### **1.5. Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Aplikasi SP4N LAPOR menjadi wadah bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pada pemerintah, untuk mengetahui faktor penghambat dalam penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR, untuk mengetahui upaya yang akan dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar dalam mengatasi hambatan yang ditemukan.

## **II. Metode**

Penelitian kualitatif adalah metode ataupun salah satu cara yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang telah disimpulkan berasal dari masalah sosial. Dalam proses penelitian kualitatif juga mengikutsertakan upaya-upaya penting yaitu, mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data, menganalisis data sampai menafsirkan data. Dalam metode kualitatif hasil dari wawancara terhadap narasumber adalah data yang digunakan dalam membuat pernyataan.

Berikutnya ada pendapat yang menyangkut tentang penelitian seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2013:19) pada metode deskriptif ini “peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan”. Data yang telah didapatkan cukup bervariasi berdasarkan apa yang ditemui secara langsung oleh peneliti. Dalam metode deskriptif ini data yang disusun adalah gambaran dari keadaan yang sebenarnya yang terjadi pada inti masalah yang sedang diteliti.

## **III. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1. Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR)**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh, Kota Pematang Siantar merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan inovasi dari pemerintah Indonesia yang berupa Sistem Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Publik dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan

Online Rakyat (SP4N LAPOR). Aplikasi LAPOR merupakan salah satu layanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi yang memang diperuntukkan kepada seluruh masyarakat Indonesia menyangkut kinerja tata kelola pemerintahan Kota Pematang Siantar. Pemerintah pusat menciptakan aplikasi SP4N LAPOR dengan tujuan agar terwujudnya kebijakan “no wrong door policy” yang artinya pemerintah melaksanakan kebijakan dengan tepat, menjamin hak masyarakat supaya setiap laporan atau pengaduan yang beraneka ragam dapat diteruskan kepada pemerintah yang berwenang untuk melayani laporan tersebut.

SP4N LAPOR juga merupakan inovasi dan upaya pemerintah dalam memajukan daerah sehingga mampu mengatasi semua masalah yang timbul di lingkungan pemerintahan daerah khususnya Kota Pematang Siantar. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat memberikan aspirasi maupun pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, dan bisa terkoordinasi dengan baik sehingga pemerintah daerah bisa mencapai kualitas pelayanan publik yang semakin baik

### **3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung**

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat; Masyarakat masih belum seluruhnya mengetahui tentang keberadaan aplikasi SP4N LAPOR karena Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar masih terbilang cukup sedikit untuk masyarakat. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap laporan-laporan yang masuk pada SP4N LAPOR. Masyarakat yang belum tau aplikasi SP4N LAPOR juga pasti akan kurang memahami bagaimana sistematisasi pelaporan dalam memberikan aduan di Aplikasi tersebut. Terbatasnya anggaran; Pelaksanaan sebuah kegiatan sangat memerlukan anggaran atau biaya dalam pelaksanaannya. Itu merupakan salah satu hambatan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar karena tidak adanya anggaran khusus untuk pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat dan anggaran untuk pelatihan kepada semua admin SP4N LAPOR di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Pematang Siantar. Kurangnya Kualitas Aparatur

### **3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dinas Komunikasi dan Informatika hanya sebatas Sosialisasi, itupun dalam jumlah yang minim. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar juga menekan pengenalan SP4N LAPOR dengan mengenalkan SP4N LAPOR kepada masyarakat lewat media sosial ataupun akun resmi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar dan telah mengajukan kepada Sekretaris Daerah Kota Pematang Siantar.

## **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penelitian ini memiliki kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR di Kota Pematang Siantar dinilai belum efektif. Pada proses analisis dan pendeskripsian tentang efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR ada 4 dimensi yang menjadi bagian penting yaitu Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pengawasan Program. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang segera diatasi.

2. Hambatan dalam efektivitas penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR yaitu masih ditemukannya beberapa kendala, yaitu:
  - a) Kurangnya sosialisasi yang ditujukan untuk masyarakat tentang Aplikasi maupun website SP4N LAPOR dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar perlunya ada pelatihan kembali untuk admin SP4N LAPOR di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
  - b) Anggaran yang terbatas untuk pelaksanaan sosialisasi maupun pelatihan SP4N LAPOR
  - c) Kualitas Sumber Daya Manusia yang perlu diperbaharui atau aparatur yang menjadi admin pengelola aplikasi SP4N LAPOR di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi yang masih belum paham mengenai pengelolaan laporan.
3. Upaya yang akan dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematang Siantar dalam memaksimalkan efektivitas penggunaan aplikasi SP4N LAPOR adalah :
  - a) Menyelenggarakan sosialisasi terkait aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat dan pelatihan pada setiap admin OPD yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N LAPOR di Kota Pematang Siantar
  - b) Pembaharuan Sumber Daya Manusia dan peningkatan kualitas aparatur agar bisa menangani atau mengelola aduan dengan tepat waktu.

#### **Keterbatasan Penelitian.**

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat; Terbatasnya anggaran; Kurangnya Kualitas Aparatur

#### **Arah Masa Depan Penelitian.**

Sosialisasi perlu diadakan secara berkelanjutan dan merata kepada masyarakat tentang adanya aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat di Kota Pematang Siantar. Meningkatkan motivasi pegawai kantor untuk terus mengembangkan diri khususnya pada bidang teknologi dengan menerapkan sistem reward kepada pegawai yang kinerjanya semakin baik. Membuat pelatihan atau bimbingan teknologi kepada Admin pengelola aplikasi SP4N LAPOR yang terintegrasi di semua OPD serta melakukan koordinasi kepada setiap admin agar memberikan pelayanan terbaik. Meningkatkan infrastruktur jaringan dalam upaya peningkatan kualitas jaringan internet sehingga penggunaan aplikasi SP4N LAPOR bisa digunakan secara optimal, baik kepada admin pengelola SP4N LAPOR dan juga masyarakat sebagai pengguna.

#### **V. Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya penyusunan Skripsi ini. Terlebih ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya secara khusus kepada Ayah Tercinta dan Ibu tersayang yang selalu memberikan kasih sayang serta cinta tiada henti, mendidik, mendoakan, membimbing juga mendukung peneliti dalam

segala hal, serta ketiga kakakku dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan dan dukungan peneliti dalam penyelesaian Skripsi ini.

## **VI. Daftar Pustaka**

Frinaldi, Aldri., 2020. Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok, Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Vol.2 No. 2, Sumatera Barat : Universitas Negeri Padang

Kasma. 2020. Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Skripsi. Makassar:Universitas Muhammadiyah Makassar.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Septian, Alzi., 2021 Penerapan SP4N LAPOR sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik pada Pemerintah Aceh Barat, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi, Aceh Barat : Universitas Aceh Barat

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

