

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SP4N LAPOR DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN

M. Adam Rifaldi

NPP. 32.0221

Asdaf Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0221@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Dr. Drs. H. M. Harry Mulya Zein, M. Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The enhancement of public service quality through digital platforms has become a key strategy in promoting transparency, accountability, and efficiency in government performance during the digital transformation era. One of the government's concrete initiatives in this regard is the implementation of the National Public Service Complaint Management System (SP4N LAPOR). However, in practice, the Department of Communication and Informatics of Muara Enim Regency still faces several challenges, including weak inter-agency coordination, lack of public socialization, limited human resources, and slow response times in handling public complaints. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the SP4N LAPOR application, identify the inhibiting factors in its implementation, and examine the efforts made to overcome these obstacles. **Method:** This research employs a qualitative approach using descriptive methods. Data were collected through interviews with the Head of the Department of Communication and Informatics, Head of the Public Information and Statistics Division, Public Opinion Management Staff, SP4N LAPOR application administrators, and the community, supported by observation and documentation. The data were analyzed using Richard Steers' theory of effectiveness, which includes three dimensions: goal attainment, integration, and adaptation. **Results:** The findings indicate that the implementation of SP4N LAPOR in Muara Enim Regency has not been fully effective. but the response times have slowed—from an average. The primary obstacles include poor coordination and communication between agencies. While the public appreciates the ease of submitting complaints through the app, they are generally dissatisfied with the response speed. The Department of Communication and Informatics has taken several steps to address these issues, such as improving inter-agency coordination through WhatsApp groups, enhancing network systems, increasing evaluation and monitoring efforts, and offering multiple complaint channels, including the website, SMS, and social media. **Conclusion:** The effectiveness of the SP4N LAPOR application implementation in Muara Enim Regency can be concluded to be suboptimal. Although the application holds great potential in improving the quality of public services, comprehensive improvements are still needed particularly in terms of institutional coordination and public education enhancement, so that the complaint service can function more responsively and in an integrated manner.*

Keywords: *Effectiveness, SP4N LAPOR, Community Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi kinerja pemerintahan di era transformasi digital. Salah satu upaya konkret pemerintah dalam hal ini adalah melalui implementasi aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR. Namun dalam pelaksanaannya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim masih menghadapi berbagai hambatan, seperti lemahnya koordinasi antar instansi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta lambatnya respon dalam menangani aduan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR oleh Dinas*

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Pengelola Data Informasi Publik dan Statistik, Staff Pengelola Opini Publik, Staff pengelola aplikasi SP4N LAPOR, dan masyarakat, serta melalui observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori efektivitas Richard Steers dengan tiga dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim belum optimal berdasarkan tiga dimensi efektivitas menurut Richard Steers. Pada dimensi pencapaian tujuan, terjadi peningkatan jumlah laporan pengaduan, namun hal ini tidak diikuti oleh peningkatan kualitas penanganan, karena rata-rata waktu penyelesaian pengaduan justru meningkat, bahkan beberapa laporan tidak mendapat tindak lanjut. Pada dimensi integrasi, ditemukan lemahnya koordinasi antarinstansi, serta tidak adanya sistem pelacakan lanjutan yang terintegrasi menyebabkan proses tindak lanjut menjadi tidak sinkron. Sementara itu, pada dimensi adaptasi, aplikasi belum mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat karena masih rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi terkait penggunaan SP4N LAPOR, serta keterbatasan SDM yang menangani aduan, terutama pada aspek teknis dan komunikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun dari sisi aksesibilitas sistem SP4N LAPOR sudah memadai, efektivitas pelaksanaannya masih terhambat oleh aspek koordinatif, edukatif, dan operasional yang belum tertangani secara menyeluruh. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim belum optimal. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun diperlukan perbaikan secara menyeluruh, terutama dalam aspek koordinasi kelembagaan dan peningkatan edukasi masyarakat agar pelayanan pengaduan dapat berjalan lebih responsif dan terintegrasi.

Kata Kunci : Efektivitas, SP4N LAPOR, Pelayanan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk pelayanan publik. Era ini menandai fase kolaborasi antara dunia fisik dan *digital* melalui teknologi canggih seperti *Internet of Things* (IoT), *Cyber Physical System* (CPS), dan *Internet of Services* (IoS), yang menghasilkan inovasi serta optimasi yang lebih efektif dan efisien (Purba et al., 2021). Sebagaimana disampaikan Ode Arsyiah & Ramadhan (2021), Layanan informasi publik memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, karena diharapkan dapat membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan. Pemerintah pun didorong untuk memberikan layanan yang lebih efektif, cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi *digital*. Sebagai implementasi dari upaya modernisasi pelayanan publik, pemerintah pusat melalui Kementerian PAN-RB bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden (KSP) meluncurkan aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) pada tahun 2013 (Fakhriyah et al., 2022). Aplikasi ini menjadi saluran resmi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan secara daring kepada pemerintah, dengan harapan mendorong keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia (Yahya & Setiyono, 2022).

Pemerintah Kabupaten Muara Enim juga turut mengadopsi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik melalui penerapan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengelolaan pengaduan masyarakat. Implementasi aplikasi ini didasarkan pada Peraturan

Bupati Muara Enim Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muara Enim. Sebagai pelaksana teknis, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim menyediakan tiga kanal utama untuk pengaduan masyarakat, yaitu melalui situs web resmi di www.lapor.go.id, aplikasi SP4N LAPOR pada perangkat Android dan iOS, serta layanan pesan singkat (SMS) ke nomor 1708. Pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara terpisah pada setiap instansi yang terkait pelayanan publik dapat diintegrasikan ke dalam satu gedung sehingga dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Florianus et al., 2022).

Meskipun dari segi implementasi kanal pengaduan sudah memadai, kenyataannya pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim belum optimal. Salah satu kendala utama yang ditemukan dalam penelitian adalah lambatnya respon terhadap laporan masyarakat. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara, terjadi peningkatan jumlah laporan pengaduan dari 75 laporan pada tahun 2021 menjadi 141 laporan pada tahun 2023. Namun, peningkatan ini tidak diikuti dengan peningkatan efisiensi dalam penanganan. Rata-rata penyelesaian pengaduan meningkat dari 1–2 hari di tahun 2022 menjadi 2–3 hari di tahun 2023. Selain itu, kualitas layanan aplikasi juga masih dinilai kurang memuaskan oleh masyarakat, tercermin dari rating aplikasi sebesar 1,9 bintang di *platform digital*, dengan keluhan umum mencakup lambatnya respon dan seringnya gangguan teknis. Hal ini sejalan dengan pendapat Febriani et al (2024), yang menyatakan bahwa meskipun LAPOR! mencerminkan bentuk kewargaan yang cerdas karena memungkinkan pelaporan aspirasi secara transparan, penggunaan aplikasi ini masih terkendala oleh keterbatasan akses dan tingkat pendidikan masyarakat. Ketidakpuasan tersebut menjadi salah satu pemicu utama masyarakat menyampaikan pengaduan melalui SP4N LAPOR. Sebagaimana dinyatakan oleh Chinedu et al (2017), ketidakpuasan merupakan faktor yang tidak terhindarkan dalam perilaku pengaduan, terlepas dari afiliasi agama maupun tingkat pendapatan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan menyampaikan keluhan merupakan respons alami dari masyarakat terhadap layanan yang tidak memenuhi harapan, tanpa dipengaruhi oleh latar belakang sosial atau ekonomi pengguna.

Beberapa penyebab dari ketidakefektifan tersebut antara lain adalah kurangnya koordinasi antarinstansi, minimnya pemahaman masyarakat terhadap cara penggunaan aplikasi, hingga keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia di daerah. Padahal, kehadiran SP4N LAPOR seharusnya menjadi sarana yang mampu mempercepat respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat serta menjadi jembatan antara warga dan penyelenggara layanan publik dalam mewujudkan prinsip *good governance*.

Penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat di Kabupaten Muara Enim. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas organisasi oleh Steers (1985) mencakup tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Dengan melakukan analisis mendalam terhadap ketiga dimensi tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Muara Enim dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi secara optimal dan berkelanjutan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penerapan aplikasi SP4N LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat. Permasalahan pertama terletak pada lambatnya respon pemerintah terhadap pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, meskipun jumlah laporan meningkat dari 75 laporan pada tahun 2021 menjadi 141 laporan pada tahun 2023,

kecepatan penyelesaian aduan justru mengalami penurunan. Jika pada tahun 2022 rata-rata penyelesaian aduan berada pada rentang 1–2 hari, maka pada tahun 2023 meningkat menjadi 2–3 hari (Database Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, 2024). Selanjutnya, terjadi kelemahan koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam penanganan laporan. Hal ini mengakibatkan laporan masyarakat sering kali tidak tertanggapi dengan maksimal atau justru terabaikan, sejalan dengan temuan Yahya & Setiyono (2022) yang menyebutkan bahwa belum adanya kejelasan dalam standar kategorisasi laporan serta kurangnya integrasi antarpemangku kepentingan menjadi hambatan utama dalam efektivitas sistem ini.

kurangnya literasi *digital* dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR. Minimnya pengetahuan masyarakat menyebabkan partisipasi dalam penggunaan aplikasi belum optimal. Sebagaimana ditemukan oleh Fakhriyah et al (2022), lebih dari 80% masyarakat di Provinsi Sumatera Selatan tidak mengetahui adanya layanan SP4N LAPOR. Permasalahan lainnya terletak pada kualitas teknologi aplikasi itu sendiri. Aplikasi SP4N LAPOR sering kali mengalami kendala teknis seperti akses yang lambat dan *error* sistem. Hal ini tercermin dari rendahnya tingkat kepuasan pengguna, ditunjukkan dengan rating 1,9 bintang dan berbagai keluhan yang muncul di *platform digital* seperti *App Store* (Aplikasi SP4N LAPOR, 2024).

Tantangan lain yang turut menghambat efektivitas layanan ini adalah keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang belum mendukung optimalisasi sistem secara menyeluruh. Di lapangan, masih ditemukan kurangnya petugas pengelola aplikasi yang memiliki kompetensi teknis memadai dalam mengoperasikan dan merespons laporan melalui sistem SP4N LAPOR. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam tindak lanjut laporan, serta ketergantungan pada proses manual dalam beberapa tahapan verifikasi dan dokumentasi pengaduan. Selain itu, infrastruktur pendukung seperti jaringan internet di beberapa wilayah kecamatan di Kabupaten Muara Enim masih tergolong lemah, sehingga menyulitkan proses koordinasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan instansi terkait lainnya. Nugroho et al (2023) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi SP4N LAPOR sangat bergantung pada responsibilitas serta koordinasi vertikal dan horizontal antarinstansi yang berjalan secara berkesinambungan. Tanpa adanya sinergi tersebut, sistem pelayanan publik yang berbasis teknologi tidak akan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal, bahkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan mengenai efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dan menjadi referensi penting dalam penelitian ini. Penelitian pertama dilakukan oleh Silaban & Kristian (2021) yang menyoroti efektivitas layanan pengaduan daring dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem LAPOR belum berjalan secara optimal, yang ditunjukkan oleh lambannya waktu respons pemerintah terhadap laporan masyarakat serta masih minimnya sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa kendala teknis dan rendahnya literasi masyarakat menjadi penghambat utama pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Selanjutnya, Yulia et al (2021) juga mengungkap permasalahan serupa dalam implementasi SP4N LAPOR, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. Mereka menemukan bahwa tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, lemahnya koordinasi antara super admin dan admin penghubung, serta lambannya akses terhadap sistem SP4N LAPOR menjadi faktor penyebab utama keterlambatan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat.

Sementara itu, penelitian oleh Fakhriyah et al (2022) menunjukkan bahwa penerapan SP4N LAPOR di Provinsi Sumatera Selatan masih belum efektif secara menyeluruh. Hanya kurang dari 70% laporan yang berhasil ditindaklanjuti dan diarsipkan, serta ditemukan bahwa

84% responden masyarakat tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan sosialisasi dan edukasi *digital* kepada masyarakat agar implementasi sistem dapat menjangkau seluruh lapisan pengguna secara merata. (Yahya & Setiyono, 2022) juga menyimpulkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR belum mampu memberikan pelayanan publik yang efektif. Beberapa hal yang menjadi catatan dalam penelitian mereka antara lain perlunya perbaikan dalam klasifikasi jenis laporan, penyesuaian waktu tindak lanjut yang lebih cepat, serta peningkatan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini dilakukan oleh Zefanya Yosua Jocom et al (2021) yang mengevaluasi kebijakan pelayanan KTP elektronik (KTP-el) pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan dari William Dunn dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP-el belum berjalan efektif karena masih banyak hambatan seperti keterbatasan blanko, rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi lintas sektoral. Selain itu, pelayanan belum mampu mewujudkan tertib administrasi kependudukan karena masih banyaknya kesalahan data dan *duplicated record*. Peneliti menyimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan kebijakan KTP-el belum menunjukkan perubahan yang signifikan terhadap kualitas administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari pernyataan mereka bahwa secara umum dikatakan belum efektif karena belum adanya perubahan yang besar dalam upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi implementasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim yang juga menghadapi kendala serupa, seperti kurangnya SDM terlatih dan lambatnya respon instansi terhadap laporan masyarakat, yang menghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Adhar et al(2024) meneliti efektivitas layanan pengaduan publik berbasis aplikasi E-LAPOR SP4N di Kabupaten Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah memberikan akses yang lebih terbuka dan partisipatif kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala seperti sistem yang sering mengalami gangguan, rating aplikasi yang rendah di platform digital, serta keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Penelitian ini menggunakan lima dimensi efektivitas dari Sutrisno, yakni pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, perubahan nyata, dan pencapaian tujuan. Temuan ini relevan dengan kondisi di Kabupaten Muara Enim, di mana SP4N LAPOR juga belum sepenuhnya berjalan optimal karena kendala teknis, kurangnya responsivitas, dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme aplikasi. Kesamaan ini memperkuat bukti bahwa tantangan implementasi layanan pengaduan digital cenderung bersifat sistemik, terutama pada level pemerintah daerah yang memiliki keterbatasan struktural dan sumber daya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena secara spesifik mengevaluasi efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat di Kabupaten Muara Enim menggunakan pendekatan teori efektivitas organisasi menurut Steers (1985) yang mencakup indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berbeda dengan penelitian Fakhriyah et al (2022) yang menilai efektivitas SP4N LAPOR di tingkat provinsi dan menekankan pada aspek sosialisasi dan tingkat pengetahuan masyarakat tanpa fokus teoritis yang mendalam, penelitian ini menganalisis efektivitas implementasi di tingkat kabupaten secara lebih spesifik dengan indikator teoritis yang terukur. Perbedaan

dengan penelitian oleh Yahya & Setiyono (2022) terletak pada fokus penelitian; mereka menitikberatkan pada mekanisme klasifikasi laporan dan perlunya sosialisasi aplikasi, sedangkan penelitian ini mengulas lebih luas mulai dari pencapaian tujuan layanan, integrasi antarinstansi, hingga adaptasi sistem terhadap kondisi lokal. Sementara penelitian Yulia et al (2021) berfokus pada kendala administratif seperti tidak adanya SOP dan lambatnya akses sistem di Dinas Kominfo Kota Banjar, penelitian ini menyoroti hambatan koordinasi yang bersifat struktural serta kesiapan SDM dan infrastruktur di daerah. Selanjutnya, Silaban & Kristian (2021) hanya menyoroti efektivitas LAPOR secara umum di Kota Medan tanpa menggunakan pendekatan teori efektivitas organisasi dan tidak mengaitkan langsung dengan variabel implementasi digitalisasi layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggunakan pendekatan teoritis yang lebih terstruktur, tetapi juga menyajikan analisis lapangan yang lebih mendalam dan kontekstual sesuai dengan karakteristik lokal Kabupaten Muara Enim. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan dan berkontribusi strategis dalam pengembangan kebijakan peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat daerah.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam efektivitas pelaksanaan sistem tersebut, baik dari aspek teknis, sumber daya manusia, maupun koordinasi antarinstansi. Selanjutnya, penelitian ini berupaya menganalisis langkah-langkah strategis yang telah dan dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik yang berbasis teknologi informasi secara optimal.

II. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif partisipan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara alami sesuai konteks permasalahan. Sebagaimana dijelaskan oleh Nurdin & Hartati (2019)), penelitian ilmiah seharusnya dilakukan secara sistematis, terkendali, hati-hati, logis, objektif, dan berdasarkan pada data empiris agar dapat menjawab permasalahan penelitian secara terarah. Dengan pendekatan tersebut, peneliti berupaya menjawab tujuan penelitian melalui pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Simangunsong (2016), penelitian kualitatif berfokus pada pencarian makna, sehingga makna yang ditemukan dalam penelitian ini berbeda dengan pendekatan yang merumuskan pertanyaan menjadi “topik penelitian yang bersifat subjektif dan *multiple*. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih luas dan holistik mengenai kondisi riil di lapangan, termasuk berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam implementasi SP4N LAPOR. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*, dengan memilih pihak-pihak yang dianggap karena memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR. Kepala Dinas Kominfo, Kepala Bidang Statistik dan Informasi Publik, Staf Pengelola Aplikasi dan SP4N Admin, dan Masyarakat Pengguna Layanan adalah sebagai informan utama/kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara dua arah untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian, sedangkan observasi dilakukan untuk mencermati aktivitas pelayanan dan alur kerja penggunaan SP4N LAPOR secara langsung. Dokumentasi meliputi pengumpulan data dari arsip, laporan pengaduan, statistik penggunaan aplikasi, serta regulasi yang mendasari implementasi SP4N LAPOR. Analisis data dalam penelitian ini

menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan data dokumentasi serta hasil observasi langsung di lapangan, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang objektif dan menyeluruh mengenai sejauh mana aplikasi SP4N LAPOR berfungsi secara efektif dalam mengelola pengaduan masyarakat di Kabupaten Muara Enim serta mengungkap faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan pada Bulan Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim

Penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim merupakan bagian dari implementasi kebijakan pemerintah dalam mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara daring, serta memperkuat transparansi dan partisipasi masyarakat. Meskipun secara sistem telah tersedia melalui kanal seperti website, aplikasi mobile, dan layanan SMS, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat tercapainya tujuan layanan yang cepat dan responsif. Dalam penelitian ini digunakan teori efektivitas dari (Steers, 1985) yang menekankan pada tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai secara komprehensif bagaimana aplikasi SP4N LAPOR diimplementasikan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat, serta untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapannya.

3.1.1 Pencapaian Tujuan (*Goal Attainment*)

Pencapaian tujuan merupakan indikator yang mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, aplikasi SP4N LAPOR bertujuan untuk menjadi sarana pelaporan masyarakat yang efektif, cepat, dan mudah diakses, serta memastikan adanya tindak lanjut yang transparan terhadap setiap laporan yang masuk. Hasil penelitian menunjukkan tren peningkatan jumlah pengaduan: dari 75 laporan pada tahun 2021, menjadi 85 laporan pada 2022, dan melonjak menjadi 141 laporan pada 2023. Kenaikan tersebut mencerminkan adanya peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa SP4N LAPOR telah berhasil menjadi sarana yang relatif dikenal dan digunakan oleh masyarakat dalam proses pelaporan.

Namun demikian, dari sisi kualitas, capaian ini belum didukung dengan sistem penanganan yang efisien. Rata-rata waktu penyelesaian laporan meningkat dari 1–2 hari (2022) menjadi 2–3 hari (2023), yang menunjukkan adanya penurunan responsivitas dalam penyelesaian laporan. Selain itu, tidak semua laporan mendapatkan tindak lanjut yang jelas dari instansi terkait. Hal ini menandakan bahwa sistem belum mampu memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat atas laporan yang telah disampaikan. Temuan lain menunjukkan bahwa sebagian besar laporan yang masuk tidak terdokumentasi secara sistematis, serta kurangnya pelaporan berkala dan transparansi dalam publikasi hasil tindak lanjut laporan. Selain itu, mekanisme umpan balik kepada pelapor juga belum berjalan optimal, di mana pelapor tidak selalu mengetahui apakah aduan mereka telah diproses atau ditindaklanjuti.

Dengan demikian, meskipun dari segi kuantitas jumlah laporan meningkat, dari sisi kualitas pelayanan dan penyelesaian aduan belum menunjukkan efektivitas yang optimal. Hal

ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pencapaian tujuan masih parsial dan belum merata. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan tindak lanjut dan transparansi agar tujuan utama dari aplikasi ini dapat tercapai secara menyeluruh.

3.1.2 Integrasi (Integration)

Pada dimensi integrasi, ditemukan bahwa koordinasi antarinstansi belum berjalan dengan baik. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola utama aplikasi SP4N LAPOR sering kali tidak mendapatkan umpan balik atau informasi tindak lanjut dari instansi teknis yang seharusnya menindaklanjuti laporan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Kepala Bidang dan staf pengelola aplikasi yang menyebutkan bahwa tidak adanya akses komunikasi formal antar lembaga menjadi kendala utama dalam pengelolaan laporan. Ketidakterhubungan antarunit kerja ini menyebabkan banyak laporan terhambat dalam proses verifikasi dan penyelesaian. Dari sisi adaptasi, meskipun pemerintah telah melakukan sejumlah langkah perbaikan seperti pembentukan grup komunikasi berbasis *WhatsApp* antarinstansi serta pembaruan sistem jaringan, aplikasi SP4N LAPOR masih belum mampu menyesuaikan diri secara optimal dengan kebutuhan di lapangan. Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat masih minim, menyebabkan tidak semua lapisan masyarakat memahami cara penggunaan aplikasi ini. Di sisi lain, masyarakat merasa terbantu dengan adanya kemudahan pengiriman aduan, tetapi menilai bahwa respon yang diterima lambat dan kurang memuaskan. Ini menunjukkan bahwa adaptasi sistem belum didukung dengan kesiapan sumber daya manusia dan pemahaman masyarakat yang memadai.

Hasil wawancara dan observasi mengindikasikan bahwa koordinasi lintas instansi masih sangat terbatas. Tidak semua laporan yang diteruskan oleh Dinas Kominfo mendapatkan tanggapan dari instansi teknis yang bertanggung jawab. Penyebab utamanya adalah belum adanya SOP yang mengatur alur komunikasi dan tanggung jawab secara formal. Proses penanganan aduan masih banyak mengandalkan komunikasi informal, seperti melalui grup *WhatsApp* antar instansi, yang cenderung tidak terdokumentasi dan tidak sistematis.

Secara keseluruhan, efektivitas aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim masih belum optimal. Hambatan utama terletak pada minimnya koordinasi antarinstansi, keterbatasan akses komunikasi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Aplikasi ini belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan publik terhadap pelayanan yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari sisi tata kelola kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, serta strategi komunikasi publik yang lebih aktif agar tujuan utama dari SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan publik berbasis *digital* dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

3.1.3 Adaptasi (Adaptation)

Indikator adaptasi menilai kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika dan kebutuhan lingkungan, termasuk kesiapan SDM, infrastruktur, dan literasi *digital* masyarakat. Meskipun SP4N LAPOR telah menyediakan berbagai kanal pelaporan seperti *website*, aplikasi *mobile*, SMS, dan media sosial, kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak memahami cara penggunaan aplikasi ini. Sosialisasi belum dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Banyak warga yang belum mengetahui keberadaan aplikasi, apalagi memahami mekanisme pengaduannya. Dari sisi internal, kapasitas SDM juga masih menjadi tantangan. Tidak semua petugas yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi mendapatkan pelatihan teknis yang cukup. Evaluasi dan monitoring sistem belum dilakukan secara reguler dan mendalam. Infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah kecamatan juga masih terbatas, sehingga menghambat akses aplikasi oleh masyarakat di daerah terpencil. Kelemahan dalam aspek adaptasi ini menghambat proses transformasi digital dalam pelayanan publik. Kegagalan dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan kondisi pengguna akan mengurangi efektivitas teknologi yang diterapkan.

3.2 Faktor Penghambat pada Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Muara Enim adalah lemahnya koordinasi dan komunikasi antarinstansi yang berkaitan dengan pengelolaan laporan pengaduan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola utama aplikasi sering kali mengalami kesulitan dalam menyampaikan dan menindaklanjuti laporan kepada instansi teknis yang berwenang, karena tidak adanya jalur komunikasi yang terintegrasi dan formal. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Bidang Pengelola Data Informasi Publik dan Statistik yang menyatakan bahwa koordinasi antar lembaga masih menjadi kendala serius dalam pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR. Ketiadaan akses komunikasi yang jelas antar lembaga serta kurangnya keterlibatan aktif dari instansi tujuan laporan berdampak langsung pada lamanya proses respon terhadap laporan yang masuk. Banyak laporan dari masyarakat yang tidak mendapatkan respon sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam SOP. Hal ini juga diamini oleh staf pengelola aplikasi yang menyebutkan bahwa tidak adanya akses komunikasi khusus antar lembaga dan masyarakat menyebabkan terganggunya proses layanan. Akibatnya, masyarakat sering kali merasa kecewa karena laporan mereka tidak ditanggapi atau bahkan tidak diselesaikan sama sekali.

Faktor penghambat lain yang ditemukan adalah persepsi masyarakat terhadap lambatnya respon dari pemerintah. Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga, masyarakat menilai bahwa keberadaan aplikasi ini tidak mempercepat pelayanan, melainkan justru memperlambat, karena laporan mereka tidak segera ditangani. Salah satu masyarakat menyampaikan bahwa aduannya hingga saat ini belum juga direspon, meskipun telah dikirimkan sejak beberapa waktu lalu. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah melalui aplikasi SP4N LAPOR masih rendah dan belum memenuhi ekspektasi pengguna.

Permasalahan dalam penerapan aplikasi SP4N LAPOR menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan *digital* tidak cukup hanya dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan organisasi, koordinasi antarinstansi, serta kejelasan mekanisme pelaporan. Kurangnya integrasi dan komunikasi lintas lembaga menyebabkan banyak aduan masyarakat tidak ditanggapi atau mengalami keterlambatan penyelesaian, sehingga tujuan utama dari SP4N LAPOR untuk mempercepat penanganan pengaduan dan meningkatkan transparansi belum tercapai secara optimal. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam layanan pengaduan publik. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas SP4N LAPOR perlu diarahkan pada perbaikan struktur koordinasi, penetapan jalur komunikasi yang jelas, dan sosialisasi yang lebih intensif agar aplikasi ini dapat berfungsi secara maksimal dalam mendukung pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim.

3.3 Upaya Penanganan yang Dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menghadapi Hambatan yang Terjadi dalam Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR

Berdasarkan berbagai permasalahan dan hambatan yang telah diuraikan sebelumnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim telah melakukan sejumlah upaya strategis guna meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Salah satu bentuk langkah konkret yang dilakukan adalah dengan membangun komunikasi dan koordinasi yang lebih intensif antarinstansi melalui pemanfaatan platform komunikasi *digital*, yaitu *WhatsApp*. Meskipun sederhana, pendekatan ini dinilai cukup efektif dalam mengatasi keterbatasan komunikasi formal antar lembaga yang sebelumnya menjadi kendala dalam proses tindak lanjut laporan masyarakat. Pemanfaatan grup *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi antarinstansi menjadi medium alternatif dalam

mempercepat proses notifikasi dan koordinasi apabila terdapat laporan masyarakat yang belum tertangani atau melebihi tenggat waktu penyelesaian. Dalam praktiknya, admin atau pengelola SP4N LAPOR secara aktif menyampaikan pemberitahuan kepada instansi terkait mengenai adanya laporan baru yang masuk. Dengan adanya komunikasi *real-time* tersebut, diharapkan laporan yang sebelumnya terabaikan dapat segera ditindaklanjuti dan tidak lagi mengalami keterlambatan sebagaimana yang terjadi sebelumnya.

Selain aspek komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika juga berupaya melakukan perbaikan terhadap sistem jaringan internal yang mendukung operasional aplikasi SP4N LAPOR. Perbaikan ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi dapat diakses secara stabil dan merata oleh seluruh masyarakat, termasuk yang berada di wilayah kecamatan atau daerah dengan kualitas infrastruktur *digital* yang masih rendah. Ketersediaan jaringan yang andal menjadi prasyarat utama dalam menjamin aksesibilitas aplikasi, terutama karena SP4N LAPOR beroperasi dalam ekosistem *digital* yang sangat tergantung pada konektivitas. Di samping itu, pemerintah daerah juga melakukan kegiatan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana efektivitas sistem dalam mengelola laporan masyarakat serta untuk mengidentifikasi berbagai kendala teknis dan administratif yang masih dihadapi. Sementara itu, monitoring lebih difokuskan pada pengawasan terhadap alur masuk dan keluarnya data laporan, untuk menghindari potensi kebocoran data serta memastikan bahwa setiap aduan masyarakat benar-benar ditangani oleh pihak yang berwenang.

Upaya evaluasi dan pengawasan ini menjadi bagian penting dalam menjaga integritas sistem pelayanan publik berbasis *digital*. Dengan adanya mekanisme monitoring yang ketat, pemerintah dapat meminimalisasi risiko penyalahgunaan data serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang digunakan. Di sisi lain, evaluasi yang dilakukan juga menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan perbaikan sistem secara berkelanjutan, termasuk dari sisi teknis maupun sumber daya manusia yang mengelolanya. Dalam hal aksesibilitas dan inklusivitas, pemerintah Kabupaten Muara Enim juga tidak hanya membatasi penyampaian laporan masyarakat melalui aplikasi berbasis Android saja. Untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat dengan latar belakang literasi *digital* yang berbeda, tersedia juga kanal pelaporan melalui *website* resmi di www.lapor.go.id, layanan pesan singkat (SMS) ke nomor 1708, serta melalui media sosial seperti *Twitter*. Diversifikasi kanal ini merupakan bagian dari strategi perluasan akses dan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sesuai dengan media yang paling nyaman digunakan.

Penyediaan berbagai kanal pengaduan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam membangun sistem pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Setiap kanal memiliki kelebihan tersendiri, dan dengan memberikan berbagai pilihan, masyarakat diharapkan lebih terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi kepada pemerintah daerah, tanpa harus terhambat oleh keterbatasan perangkat atau akses teknologi tertentu. Secara keseluruhan, berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR menunjukkan adanya komitmen dan langkah progresif menuju pelayanan publik yang lebih baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu dibenahi, seperti peningkatan kapasitas SDM dan perbaikan koordinasi antarinstansi secara struktural, inisiatif-inisiatif tersebut merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan pengaduan masyarakat yang cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan masyarakat menunjukkan berbagai dinamika yang mencerminkan kondisi kesiapan birokrasi daerah dalam mengelola sistem layanan publik berbasis *digital*. Salah satu temuan penting dalam penelitian

ini adalah masih rendahnya efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam mencapai tujuan pelayanan yang cepat, responsif, dan akuntabel. Hal ini terlihat dari lambatnya waktu respons, kurangnya tindak lanjut laporan oleh instansi teknis, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem yang digunakan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Fakhriyah et al (2022) yang menyatakan bahwa sebagian besar laporan yang masuk melalui SP4N LAPOR di Provinsi Sumatera Selatan belum ditindaklanjuti secara optimal, serta menunjukkan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap keberadaan aplikasi tersebut.

Sama halnya dengan temuan penelitian Yahya & Setiyono (2022), penelitian ini juga menemukan bahwa kendala utama dalam penerapan SP4N LAPOR adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi antarinstansi. Dalam kasus Kabupaten Muara Enim, minimnya akses komunikasi formal dan tidak adanya SOP lintas instansi menyebabkan laporan yang sudah diteruskan kepada instansi terkait tidak selalu mendapatkan tanggapan yang semestinya. Keadaan ini memperlemah fungsi SP4N LAPOR sebagai sistem pengaduan nasional yang seharusnya terintegrasi. Yahya & Setiyono (2022) juga mencatat bahwa kelemahan dalam klasifikasi laporan dan lambatnya waktu penyelesaian menjadi faktor penghambat efektivitas aplikasi.

Namun demikian, terdapat perbedaan signifikan dibandingkan dengan hasil penelitian oleh Jocom et al (2021) mengenai pelayanan KTP-el di Jakarta Utara. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada aspek administratif dan ketersediaan blanko, sedangkan pada konteks SP4N LAPOR di Muara Enim, masalah lebih dominan pada aspek koordinasi antarlembaga dan ketidakterpaduan sistem informasi. Perbedaan karakteristik objek penelitian, yakni pelayanan kependudukan yang bersifat administratif dibandingkan dengan sistem pelaporan berbasis daring, menjadi alasan utama perbedaan temuan ini.

Temuan penelitian ini juga selaras dengan penelitian (Yulia et al., 2021) yang mengungkapkan bahwa kurangnya SDM yang kompeten, tidak tersusunnya SOP, serta akses sistem yang lambat turut berkontribusi terhadap tidak optimalnya layanan SP4N LAPOR. Di Kabupaten Muara Enim, meskipun pemerintah daerah telah melakukan perbaikan melalui sarana komunikasi berbasis *WhatsApp* dan pemutakhiran jaringan, hambatan teknis dan koordinatif masih menjadi persoalan yang belum terselesaikan secara struktural. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai daerah menghadapi pola kendala yang serupa dalam pengelolaan layanan publik *digital*, meskipun dalam skala dan pendekatan yang berbeda.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan adanya penguatan terhadap berbagai studi sebelumnya terkait tantangan dalam penerapan SP4N LAPOR maupun sistem layanan publik berbasis *digital* secara umum. Meskipun telah dilakukan sejumlah inisiatif perbaikan seperti penyediaan berbagai kanal layanan dan pelaksanaan monitoring secara berkala, efektivitas aplikasi ini masih sangat bergantung pada kesiapan internal organisasi, kecukupan sumber daya manusia, serta tingkat kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan sistem pengaduan publik berbasis teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh tata kelola kelembagaan yang adaptif dan kolaboratif. Strategi penguatan kelembagaan dan peningkatan kapasitas secara menyeluruh menjadi langkah penting agar SP4N LAPOR dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan partisipatif di tingkat daerah.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Terdapat temuan menarik dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SP4N LAPOR telah tersedia dalam berbagai kanal seperti Android, iOS, *website*, SMS, dan media sosial, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaannya secara optimal. Kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan literasi *digital* masyarakat menjadi hambatan tersendiri dalam pelaksanaan sistem ini. Masyarakat yang telah menggunakan aplikasi menyatakan bahwa meskipun pelaporan terasa lebih mudah dan praktis, respons dari instansi pemerintah masih lambat dan tidak konsisten, sehingga menimbulkan

kekecewaan. Selain itu, fitur transparansi yang seharusnya menjadi keunggulan SP4N LAPOR sempat tidak berjalan maksimal karena adanya kendala teknis, seperti ketidaktertampakan statistik laporan secara otomatis di awal penerapan, sehingga pengelola harus melakukan perhitungan manual. Di sisi lain, antusiasme masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik cukup tinggi, tetapi tidak diimbangi dengan dukungan respon cepat dan kepastian penyelesaian dari pemerintah daerah. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan SP4N LAPOR tidak hanya menghadapi persoalan teknis dan koordinatif, tetapi juga menyangkut aspek partisipasi, persepsi publik, dan kesiapan institusional dalam mewujudkan pelayanan pengaduan yang efektif dan terpercaya.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SP4N LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim belum berjalan secara efektif. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat dan efisien, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi antarinstansi, sehingga banyak laporan masyarakat yang terlambat ditindaklanjuti atau bahkan tidak direspons sama sekali. Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi juga menjadi penghambat tersendiri. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah daerah telah melakukan beberapa upaya, seperti menggunakan grup *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi antarinstansi agar laporan yang masuk dapat segera disampaikan ke pihak terkait. Selain itu, layanan SP4N LAPOR disediakan dalam berbagai kanal seperti aplikasi Android, *website*, SMS, dan media sosial agar mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah juga melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memastikan aplikasi berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Penelitian hanya dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, sehingga hasilnya belum tentu mewakili kondisi penerapan SP4N LAPOR di daerah lain. Jumlah informan juga terbatas dan hanya berasal dari pihak pengelola serta beberapa masyarakat pengguna, sehingga informasi yang diperoleh bersifat subjektif dan belum menggambarkan keseluruhan pengguna aplikasi. Selain itu, keterbatasan waktu membuat peneliti tidak dapat mengikuti seluruh proses pengaduan secara lengkap, dari awal laporan masuk hingga selesai ditindaklanjuti. Data dokumentasi dari instansi juga terbatas, terutama yang berkaitan dengan hasil evaluasi dan statistik kinerja aplikasi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini masih dapat dikembangkan lebih lanjut dengan cakupan yang lebih luas dan pendekatan yang lebih mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari bahwa temuan dalam penelitian ini masih bersifat awal dan dapat diperluas. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melibatkan lebih banyak instansi atau daerah lain yang juga menggunakan aplikasi SP4N LAPOR, agar hasilnya lebih bervariasi dan menyeluruh. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terukur. Penelitian ke depan juga dapat fokus pada bagaimana meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi, serta mengevaluasi dukungan infrastruktur teknologi yang dibutuhkan. Diharapkan, penelitian-penelitian selanjutnya dapat memberikan masukan yang lebih luas dalam pengembangan pelayanan publik berbasis *digital* agar lebih efektif dan merata di berbagai daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama peneliti tujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh pihak

yang telah membantu, mendukung, dan berkontribusi dalam kelancaran serta kesuksesan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adhar, F., Fajar, Y., Basori, F. Y., & Purwanti, D. (2024). Effectiveness Of The National Public Service Complaint Management System Service Program (E-LAPOR SP4N) In The Department Of Communications, Informatics And Englishment In Sukabumi District. *Jurnal Administrasi Publik*, 22(2), 2615–7268. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dia.v22i02.10433>
- Aplikasi SP4N LAPOR. (2024). *Tampilan rating dan ulasan pengguna*. Diakses dari platform App Store.
- Chinedu, A. H., Haron, S. A., & Osman, S. (2017). Predictors of Complain Behaviour among Mobile Telecommunication Network Consumers. *International Journal of Marketing Studies*, 9(1), 119. <https://doi.org/10.5539/ijms.v9n1p119>
- Database Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. (2024). *Laporan statistik pengaduan SP4N LAPOR tahun 2021–2023*.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan E-Government: Studi kasus aplikasi SP4N-LAPOR di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–49. <https://ask.orng.org/item/542870514/Efektivitas-Penerapan-Inovasi-Pelayanan-Publik-Dalam-Pengembangan-E-Government-%28-Studi-Kasus-Aplikasi-Sp4n-Lapor%21-Di-Provinsi-Sumatera-Selatan-%29>
- Febriani, R., Luthfi, Z. F., & Walidi, A. (2024). Participation of Citizen as Social Capital in LAPOR! Application in Indonesia. *International Journal on Informatics Visualization*, 8(3), 1185–1191. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.62527/joiv.8.3.2239>
- Florianus, M. N., Supriatna, T., & Lambelanova, R. (2022). Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua Di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur Institut Pemerintahan Dalam Negeri A. *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 14(3), 221–231. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/41/LS_ile_20180108_134839.pdf.
- Jocom, Z. Y., Lambelanova, R., & Sinurat, M. (2021). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 13(2), 335–350. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.437>
- Nugroho, P. C., Asropi, A., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam Mewujudkan Konsep “No Wrong Door Policy” di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter: Kajian Politik Dan Hubungan Internasional*, 9(1), 72–96. <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/polhi/article/view/6873>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Ode Arsyiah, W., & Ramadhan, S. (2021). Implementation of Open Government Partnership in Public Information Services in Baubau City. *Annals of the Romanian Society for Cell*

Biology, 25(2), 2311–2316.
<https://doi.org/http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/1180>

Purba, N., Ekonomi, F., Bisnis, D., Uin, I., Utara, S., & Yahya, M. (2021). Revolusi Industri 4.0: Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis dan Implementasinya. *JPSB*, 9(2). <https://doi.org/10.26486/jpsb.v9i2.2103>

Silaban, Y., & Kristian, R. (2023). Efektivitas layanan aspirasi pengaduan online dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 6(1). <https://doi.org/10.54314/jssr.v6i1.1193>

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

Steers, R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.

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/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>

Yulia, S., Rusmana, A., & Saefudin, E. (2021). *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar*.

