KOLABORASI KANAL ADUAN SP4N LAPOR DAN RUMAH ASPIRASI SEBAGAI PENYELENGGARAAN E-GOV DI KOTA PALEMBANG

Muhammad Aziz Syakir
NPP. 33.0238
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: azizsyakir2016@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Helianus Rudianto, M.Si
Email: helianus_rudianto72@yahoo.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The SP4N-LAPOR! complaint channel and Rumah Aspirasi in Palembang City both aim to improve public complaint services, but they still operate in parallel and have not been optimally integrated. This condition creates service fragmentation, possible duplication of processes, manual coordination, and uneven public use of digital channels.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the collaboration between the SP4N-LAPOR! complaint channel and Rumah Aspirasi in the implementation of e-government in Palembang City.* ***Method:*** *This study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation using purposive sampling. The analysis applied Ansell and Gash's collaborative governance theory, which includes face-to-face dialogue, trust building, commitment to process, shared understanding, and intermediate outcomes.* ***Result:*** *The findings show that collaboration has worked fairly well through communication, coordination, trust formation, and commitment to complaint-handling mechanisms. The two channels have improved public access and responsiveness in submitting complaints and aspirations. However, system integration remains limited because complaint data management, information synchronization, and follow-up monitoring are still separated and require manual coordination among service implementers. Conclusion: Collaboration between SP4N-LAPOR! and Rumah Aspirasi supports e-government implementation in Palembang City, but stronger system integration, data synchronization, human resource capacity, and public socialization are needed to create a more responsive, coordinated, and sustainable complaint service.*

Keywords: *collaborative governance; e-government; public complaint; Rumah Aspirasi; SP4N-LAPOR!*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Kanal aduan SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi di Kota Palembang memiliki tujuan yang sama dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat, tetapi keduanya masih berjalan paralel dan belum terintegrasi secara optimal. Kondisi ini menimbulkan fragmentasi layanan, potensi duplikasi proses, koordinasi manual, serta belum meratanya pemanfaatan kanal digital oleh masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kolaborasi kanal aduan SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi sebagai penyelenggaraan e-government di Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling. Analisis menggunakan teori collaborative governance Ansell dan Gash yang mencakup face-to-face dialogue, trust building, commitment to process, shared understanding, dan intermediate outcomes. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi telah berjalan cukup baik melalui komunikasi, koordinasi, pembentukan

kepercayaan, dan komitmen dalam mekanisme pengelolaan aduan. Kedua kanal memberi kemudahan akses dan respons bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan serta aspirasi. Namun, integrasi sistem masih belum optimal karena pengelolaan data, sinkronisasi informasi, dan pemantauan tindak lanjut laporan masih berjalan terpisah serta memerlukan koordinasi manual antar pelaksana pelayanan. **Kesimpulan:** Kolaborasi SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi mendukung penyelenggaraan e-government di Kota Palembang, tetapi masih membutuhkan penguatan integrasi sistem, sinkronisasi data, kapasitas sumber daya manusia, dan sosialisasi publik.

Kata kunci: *collaborative governance; e-government; pelayanan publik; Rumah Aspirasi; SP4N-LAPOR!*

I. PENDAHULUAN

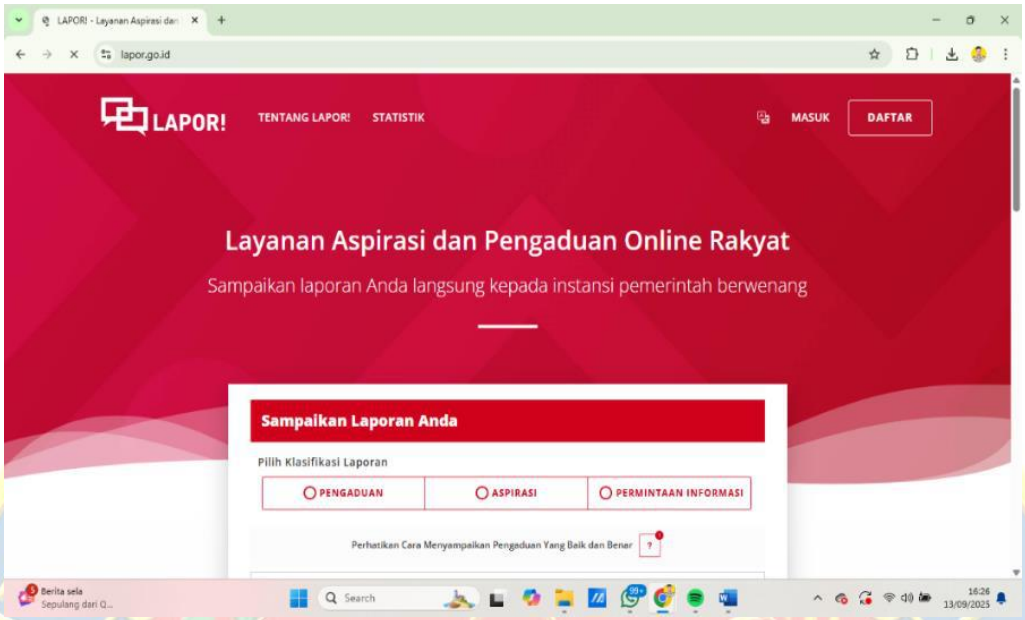
1.1. Latar Belakang

Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan publik yang terbuka, responsif, dan mudah diakses. Dalam konteks pengaduan pelayanan publik, e-government tidak hanya berfungsi sebagai kanal teknologi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperluas partisipasi warga, mempercepat tindak lanjut laporan, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah. Literatur internasional menegaskan bahwa teknologi informasi dapat memperkuat transparansi dan partisipasi publik apabila didukung proses organisasi, budaya kerja, dan desain layanan yang berorientasi pada warga (Bertot et al., 2010; Mergel et al., 2019). Kajian IPDN juga menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah daerah perlu ditopang oleh kualitas sistem, kesiapan tata kelola, dan penguatan *smart governance* (Nurnila et al., 2025; Basri & Nurrahman, 2025).

Kota Palembang memiliki dua kanal pengaduan yang berjalan berdampingan, yaitu SP4N-LAPOR! sebagai kanal nasional berbasis elektronik dan Rumah Aspirasi sebagai kanal lokal yang memberi ruang aduan secara langsung. Kedua kanal tersebut sama-sama bertujuan menampung aspirasi serta pengaduan masyarakat, tetapi perbedaan basis layanan, alur administrasi, dan mekanisme tindak lanjut dapat menimbulkan fragmentasi apabila tidak dikelola secara terpadu.

Data skripsi menunjukkan bahwa dalam kurun Januari-Juli 2025 terdapat 87 laporan melalui SP4N-LAPOR!, 7 laporan melalui Rumah Aspirasi, dan 1.149 laporan langsung ke Dinas Perhubungan Kota Palembang. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih banyak menggunakan jalur langsung dibandingkan kanal aduan yang dirancang sebagai bagian dari *e-government*. Kondisi ini memperkuat kebutuhan kolaborasi antar kanal agar pelayanan pengaduan lebih mudah, terkoordinasi, dan terdokumentasi.

Dalam penelitian ini, kolaborasi antara SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi dianalisis menggunakan teori collaborative governance dari Ansell dan Gash. Teori tersebut relevan karena integrasi kanal pengaduan tidak cukup dilihat sebagai persoalan teknis aplikasi, tetapi juga menyangkut dialog antaraktor, pembangunan kepercayaan, komitmen proses, pemahaman bersama, dan hasil awal kolaborasi.



Gambar 1. Homepage website SP4N-LAPOR!
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan empiris penelitian ini terletak pada keberadaan dua kanal aduan yang belum terintegrasi secara optimal. SP4N-LAPOR! memiliki basis sistem nasional, sedangkan Rumah Aspirasi mengandalkan kedekatan layanan lokal. Apabila kedua kanal berjalan tanpa sinkronisasi data dan pembagian peran yang jelas, maka proses pengelolaan laporan berisiko menimbulkan tumpang tindih, keterlambatan tindak lanjut, dan kebingungan masyarakat dalam memilih saluran aduan.

Kesenjangan kajian muncul karena penelitian tentang *e-government* dan kanal aduan sering menyoroti efektivitas satu sistem atau tingkat penggunaan layanan, sementara kajian mengenai kolaborasi antara kanal nasional dan kanal lokal dalam satu ekosistem pengaduan daerah masih terbatas. Kajian literasi digital dan layanan hibrida menunjukkan bahwa adopsi layanan pemerintah digital dipengaruhi oleh kemampuan pengguna, kepercayaan institusional, dan kesiapan organisasi (Matutina & Fahlevvi, 2025; Ekowati & Supintar, 2025). Sementara itu, inovasi arsip dan pelayanan digital daerah menegaskan pentingnya alur kerja, dokumentasi, dan kemudahan layanan dalam transformasi birokrasi (Puspita Sari & Kusmana, 2025).

Pada tingkat teori, *collaborative governance* menempatkan keberhasilan kolaborasi pada proses dialog, *trust building*, komitmen, *shared understanding*, dan hasil antara (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012). Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan melihat bagaimana lima dimensi tersebut bekerja dalam kolaborasi SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi di Kota Palembang.



Gambar 2. Peluncuran Rumah Aspirasi Kota Palembang
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pengelolaan pengaduan publik merupakan bagian langsung dari hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Tanpa integrasi kanal aduan, pemerintah daerah akan kesulitan membangun basis data pengaduan yang utuh, menilai pola keluhan masyarakat, serta menjadikan laporan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.

Urgensi ini semakin kuat karena transformasi digital sektor publik menuntut perubahan proses organisasi, bukan sekadar penyediaan aplikasi (Mergel et al., 2019). Dalam konteks pengaduan, teknologi perlu mendukung transparansi dan respons pemerintah kepada warga (Bertot et al., 2010). Dari sisi tata kelola daerah, penerapan *smart governance* juga mensyaratkan koordinasi lintas perangkat daerah dan kesiapan kelembagaan agar inovasi tidak berhenti pada kanal layanan yang terpisah (Basri & Nurrahman, 2025).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik berkaitan erat dengan kualitas sistem, kepercayaan, partisipasi warga, dan koordinasi organisasi. Kajian Nurnila et al. (2025) menegaskan pentingnya kualitas sistem dan kualitas layanan dalam keberhasilan sistem informasi pemerintah. Matutina dan Fahlevvi (2025) menunjukkan bahwa literasi digital dan kepercayaan institusional memengaruhi adopsi *e-government* di daerah. Basri dan Nurrahman (2025) menekankan pentingnya *smart governance* dalam penguatan tata kelola digital daerah, sedangkan Ekowati dan Supintar (2025) serta Puspita Sari dan Kusmana (2025) memperlihatkan bahwa digitalisasi birokrasi memerlukan alur kerja yang jelas dan sumber daya manusia yang siap.

Artikel internasional bereputasi juga memperkuat dasar penelitian ini. Ansell dan Gash (2008) menjelaskan lima unsur utama proses *collaborative governance*. Emerson et al. (2012) memperluas kerangka kolaborasi lintas batas organisasi. Bertot et al. (2010) menekankan peran ICT untuk transparansi

dan akuntabilitas. Mergel et al. (2019) menunjukkan bahwa transformasi digital sektor publik harus menyentuh proses dan budaya organisasi. DeLone dan McLean (2003) memberi landasan bahwa keberhasilan sistem informasi berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Berdasarkan telaah tersebut, penelitian ini memosisikan diri pada kajian kolaborasi kanal aduan yang menghubungkan aspek *e-government*, pelayanan publik, dan *collaborative governance* dalam konteks Kota Palembang.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada fokusnya terhadap kolaborasi antara kanal aduan nasional SP4N-LAPOR! dan kanal lokal Rumah Aspirasi sebagai penyelenggaraan *e-government* di Kota Palembang. Penelitian ini tidak hanya membahas penggunaan kanal aduan, tetapi menilai proses kolaborasi antarkanal melalui lima dimensi *collaborative governance*. Dengan demikian, penelitian memberikan pembacaan yang lebih spesifik mengenai integrasi kanal pengaduan nasional dan lokal dalam satu konteks pemerintahan daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kolaborasi kanal aduan SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi sebagai penyelenggaraan *e-government* di Kota Palembang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan memahami proses kolaborasi secara mendalam melalui pengalaman dan pandangan para pelaksana serta pengguna layanan. Pendekatan ini relevan untuk mengkaji integrasi kanal pengaduan karena fenomena yang diteliti berkaitan dengan komunikasi antaraktor, alur koordinasi, komitmen kelembagaan, serta persepsi masyarakat. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap makna dan konteks sosial dari proses pelayanan, sedangkan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fakta lapangan secara sistematis (Creswell & Creswell, 2018; Moleong, 2017).

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip, laporan, regulasi, dan publikasi ilmiah yang berkaitan dengan SP4N-LAPOR!, Rumah Aspirasi, serta *e-government*. Informan dipilih secara purposive karena memiliki pengetahuan atau keterlibatan langsung dalam pengelolaan kanal aduan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dokumentasi, dan triangulasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Kerangka analisis mengacu pada *collaborative governance* Ansell dan Gash, yaitu *face-to-face dialogue, trust building, commitment to process, shared understanding, dan intermediate outcomes*. Kerangka ini digunakan karena kolaborasi kanal aduan tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada hubungan kerja, kepercayaan, komitmen, dan kesepahaman lintas aktor (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012). Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 1. Daftar sumber data dan informan penelitian

No.	Kedudukan Informan	Kode
1	Memahami kebijakan, regulasi, dan arah strategis penerapan *e-government* serta integrasi kanal aduan di pemerintah daerah.	I1
2	Berperan dalam pengelolaan teknis SP4N-LAPOR!, administrasi, operasional aplikasi, dan pemrosesan data aduan.	I2
3	Berwenang merancang, mengembangkan, dan mengevaluasi kebijakan integrasi SP4N-LAPOR! dengan Rumah Aspirasi.	I3
4	Bertanggung jawab pada koordinasi antar-OPD terkait tindak lanjut aduan dan alur informasi lintas instansi.	I4
5	Operator/admin kanal aduan yang mengelola penerimaan, verifikasi, dan distribusi laporan.	I5
6	Masyarakat/pelapor sebagai pengguna layanan aduan untuk memberi pengalaman terkait aksesibilitas dan responsivitas kanal.	I6

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Pelaksanaan Kanal Aduan

SP4N-LAPOR! merupakan kanal pengaduan nasional berbasis elektronik yang dirancang untuk menampung aspirasi, permintaan informasi, dan pengaduan masyarakat. Rumah Aspirasi merupakan kanal lokal Pemerintah Kota Palembang yang memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan secara langsung. Kedua kanal memiliki fungsi pelayanan yang saling melengkapi, tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengelolaan data dan tindak lanjut laporan belum sepenuhnya terintegrasi.

Kondisi tersebut terlihat dari dominasi pelaporan langsung kepada OPD dibandingkan penggunaan kanal digital. Data laporan pada Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam kurun Januari-Juli 2025 menunjukkan bahwa jumlah laporan langsung mencapai 1.149 laporan, sementara laporan melalui SP4N-LAPOR! berjumlah 87 dan Rumah Aspirasi berjumlah 7. Data ini menunjukkan bahwa integrasi kanal aduan perlu diperkuat agar masyarakat memperoleh alur pengaduan yang lebih sederhana dan pemerintah memperoleh data pengaduan yang lebih terkonsolidasi.

Tabel 2. Hasil laporan kanal aduan pada Dinas Perhubungan Kota Palembang Januari-Juli 2025

No.	Website/Program	Jumlah Laporan Masuk	Metode Pelaporan
1	SP4N-LAPOR!	87 laporan	*Online* melalui website
2	Rumah Aspirasi	7 laporan	*Offline* atau melapor langsung
3	Pelaporan langsung OPD Dinas Perhubungan	1.149 laporan	Melalui contact person OPD

Sumber: Diolah penulis berdasarkan data Diskominfo Kota Palembang dan Dinas Perhubungan, 2026.

Tabel 3. Tingkat konektivitas SP4N-LAPOR! berdasarkan jenis instansi pemerintah

Jenis Instansi Pemerintah	Jumlah Total	Terkoneksi ke SP4N-LAPOR!	Persentase Konektivitas
Kementerian	34	34	100%
Lembaga Negara	144	100	69,44%
Pemerintah Kabupaten	416	396	95,19%
Pemerintah Kota	98	94	95,92%
Pemerintah Provinsi	34	34	100%
Total	726	658	90,63%

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

3.2. Rekap Temuan Lima Dimensi Collaborative Governance

Tabel 4. Rekap temuan collaborative governance pada kolaborasi SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi

Dimensi	Temuan Utama	Kendala	Arah Perbaikan
Face-to-face dialogue	Koordinasi langsung, rapat, evaluasi, dan komunikasi harian telah berjalan cukup aktif.	Koordinasi masih manual dan dipengaruhi perbedaan jadwal serta prioritas OPD.	Perkuat forum koordinasi rutin dan mekanisme eskalasi laporan lintas kanal.
Trust building	Kepercayaan dibangun melalui keterbukaan informasi, pelaporan berkala, dan komitmen transparansi.	Pertukaran informasi masih terpisah antar kanal dan belum berbasis satu data terpadu.	Bangun dashboard bersama dan standar transparansi tindak lanjut laporan.
Commitment to process	Pelaksana menunjukkan komitmen melalui SOP, admin OPD, monitoring, dan tindak lanjut laporan.	Pemahaman teknis dan beban kerja belum seragam sehingga memengaruhi konsistensi SOP.	Susun SOP integrasi dan pelatihan teknis berkala bagi admin kanal.
Shared understanding	Aktor memahami tujuan bersama untuk meningkatkan pelayanan publik yang responsif dan terintegrasi.	Kesamaan visi belum sepenuhnya menjadi kesamaan strategi teknis dan operasional.	Buat peta peran, alur kerja, dan indikator keberhasilan bersama.
Intermediate outcomes	Terdapat perbaikan koordinasi, kejelasan alur, kerapian administrasi, dan kemudahan akses aduan.	Integrasi data dan pemantauan tindak lanjut masih belum maksimal.	Kembangkan sistem sinkronisasi data, notifikasi, dan monitoring terpadu.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

3.3. Face-to-Face Dialogue

Dimensi *face-to-face dialogue* menunjukkan bahwa komunikasi antar pemangku kepentingan telah berjalan melalui rapat koordinasi, evaluasi lintas OPD, penyampaian disposisi aduan, dan komunikasi operasional sehari-hari. Intensitas dialog tergolong cukup aktif karena pelaksana layanan melakukan koordinasi secara formal maupun insidental. Namun, integrasi sistem belum optimal karena koordinasi masih banyak dilakukan secara manual. Temuan ini sesuai dengan Ansell dan Gash (2008) yang menempatkan dialog langsung sebagai pintu awal pembentukan kolaborasi.

3.4. Trust Building

Trust building tampak melalui keterbukaan informasi, kesediaan berbagi data sesuai kewenangan, dan komitmen menjaga transparansi laporan. SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi telah menjadi bukti keterbukaan pemerintah terhadap laporan masyarakat. Namun, kepercayaan perlu diperkuat melalui sistem yang memungkinkan perkembangan laporan dapat dipantau secara terkoordinasi. Aspek ini sejalan dengan kajian *e-government* yang menekankan pentingnya transparansi dan kualitas informasi untuk menjaga kepercayaan warga (Bertot et al., 2010; DeLone & McLean, 2003).

3.5. Commitment to Process

Commitment to process terlihat dari adanya komitmen pelaksana untuk menjalankan mekanisme pengaduan, melakukan monitoring, dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Komitmen juga tampak dari penunjukan admin pada perangkat daerah dan pelaporan perkembangan pengaduan. Kendala utama terletak pada perbedaan pemahaman teknis, beban kerja, dan belum adanya SOP integrasi yang menyatukan seluruh alur SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi.

3.6. Shared Understanding

Shared understanding telah terbentuk pada tingkat tujuan umum. Para aktor memahami bahwa kedua kanal bertujuan meningkatkan pelayanan publik, mempercepat respons, dan memudahkan masyarakat menyampaikan aduan. Namun, kesamaan visi tersebut belum sepenuhnya diikuti kesamaan strategi operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman bersama perlu diterjemahkan ke dalam peta peran, standar data, dan mekanisme tindak lanjut yang sama antar kanal.

3.7. Intermediate Outcomes

Intermediate outcomes terlihat pada peningkatan koordinasi, penyeragaman sebagian alur kerja, percepatan distribusi laporan, serta kerapian administrasi pengaduan. Masyarakat memperoleh lebih banyak pilihan saluran aduan. Namun, hasil tersebut masih bersifat awal karena sinkronisasi data dan pemantauan tindak lanjut belum berjalan dalam satu sistem terpadu. Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi sudah memberi dampak positif, tetapi masih perlu diarahkan menuju integrasi sistem yang lebih menyeluruh.

3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi telah berjalan, tetapi masih lebih kuat pada sisi koordinasi dibandingkan integrasi sistem. Hal ini sejalan dengan kerangka *collaborative governance* yang menilai keberhasilan kolaborasi melalui dialog, kepercayaan, komitmen, pemahaman bersama, dan capaian awal (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012). Dalam konteks digital, temuan ini juga memperkuat gagasan bahwa transformasi layanan publik

harus mengubah proses dan budaya organisasi, bukan hanya menyediakan kanal teknologi (Mergel et al., 2019).

Jika dibandingkan dengan penelitian IPDN, temuan penelitian ini selaras dengan Nurnila et al. (2025) mengenai pentingnya kualitas sistem dan layanan dalam keberhasilan sistem pemerintah, Matutina dan Fahlevvi (2025) mengenai literasi digital dan kepercayaan institusional, serta Basri dan Nurrahman (2025) mengenai kesiapan *smart governance*. Temuan tentang perlunya alur kerja dan dokumentasi yang jelas juga sejalan dengan Ekowati dan Supintar (2025) serta Puspita Sari dan Kusmana (2025). Dengan demikian, integrasi SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi membutuhkan penguatan sistem, prosedur, data, dan kapasitas aktor secara bersamaan.

Secara praktis, hasil penelitian menegaskan bahwa Rumah Aspirasi memiliki kekuatan pada kedekatan dengan masyarakat, sementara SP4N-LAPOR! memiliki kekuatan pada standar nasional dan dokumentasi digital. Kolaborasi yang ideal bukan menghilangkan salah satu kanal, tetapi menghubungkan keduanya dalam satu alur data, satu mekanisme pemantauan, dan satu standar tindak lanjut.

3.9. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik penelitian adalah karakter layanan pengaduan di Kota Palembang yang masih hibrida. Masyarakat tetap membutuhkan ruang tatap muka, tetapi pemerintah juga perlu membangun data digital yang terstandar. Karena itu, model integrasi yang paling realistis adalah integrasi bertahap: Rumah Aspirasi tetap menerima aduan langsung, namun setiap aduan harus masuk ke sistem yang dapat ditelusuri dan disinkronkan dengan SP4N-LAPOR!. Strategi ini dapat menjaga kedekatan pelayanan lokal sekaligus memperkuat akuntabilitas digital.

IV. KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa kolaborasi kanal aduan SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi sebagai penyelenggaraan e-government di Kota Palembang telah berjalan cukup baik melalui komunikasi, koordinasi, kerja sama, pembentukan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil awal berupa kemudahan akses aduan. Namun, integrasi sistem pengaduan belum optimal karena pengelolaan data, sinkronisasi informasi, serta tindak lanjut laporan masih berjalan terpisah dan memerlukan koordinasi manual antar pelaksana pelayanan.

Faktor pendukung kolaborasi meliputi adanya komunikasi antar pelaksana, komitmen menjalankan pelayanan pengaduan, dan tujuan bersama untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Faktor penghambat meliputi belum terintegrasinya sistem antar kanal, sinkronisasi data yang belum maksimal, perbedaan pemahaman teknis, serta masih rendahnya pemanfaatan kanal digital oleh sebagian masyarakat.

Arah perbaikan yang perlu dilakukan adalah memperkuat integrasi SP4N-LAPOR! dan Rumah Aspirasi dalam satu sistem pengelolaan aduan, menyusun SOP integrasi, meningkatkan kapasitas admin dan OPD, memperbaiki sinkronisasi data, serta memperluas sosialisasi agar masyarakat lebih memahami penggunaan kanal pengaduan digital.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kolaborasi kanal aduan di Kota Palembang dengan pendekatan kualitatif, sehingga temuan menggambarkan konteks lokal Diskominfo Kota Palembang dan belum dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik pada seluruh daerah.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work)

Penelitian lanjutan dapat menguji efektivitas integrasi kanal aduan secara kuantitatif, membandingkan Kota Palembang dengan daerah lain, atau menilai dampak integrasi sistem terhadap waktu respons, kepuasan masyarakat, dan kualitas tindak lanjut laporan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, pengelola SP4N-LAPOR!, pengelola Rumah Aspirasi, para informan penelitian, dosen pembimbing, serta seluruh pihak yang membantu pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543-571. https://doi.org/10.1093/jopart/mum032

Basri, M. H., & Nurrahman, A. (2025). Analisis penerapan smart governance di Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 254-274. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5810

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government Information Quarterly, 27(3), 264-271. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Ekowati, M., & Supintar, D. B. (2025). Efektivitas digitalisasi manajemen PNS melalui sistem informasi pengelolaan dan pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 174-188. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5626

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. Journal of Public Administration Research and Theory, 22(1), 1-29. https://doi.org/10.1093/jopart/mur011

Matutina, E. J. B., & Fahlevvi, M. R. (2025). Kesenjangan generasi dan geografis dalam literasi digital: Implikasinya terhadap kebijakan e-government di Kabupaten Sorong. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 201-216. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5771

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), Article 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Nurnila, N., Indrayani, E., Nainggolan, R. R. E., & Daud, S. (2025). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (SIRUP) using the DeLone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 153-180. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745

Premaiswari, W., Siregar, N., & Ghazali, A. (2024). Tingkat konektivitas SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 28(1), 45.

Puspita Sari, D. A., & Kusmana, D. (2025). Terobosan baru pelayanan arsip melalui pengarsipan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 204-219. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5814

Putri, A., & Nida, F. (2025). Partisipasi masyarakat dalam penggunaan kanal pengaduan SP4N-LAPOR! pada pelayanan publik digital. Jurnal Administrasi Publik Digital, 3(1), 55-70.

Romadhon, R., & Herdiansyah, H. (2021). Open government untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Palembang. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 9(2), 110-123.