EFEKTIVITAS APLIKASI LAPOR SEMAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENAMPUNGAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG

Haidar Zu Zul Qisthi
NPP. 33.0451

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: haidardemakswag@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ricky, SE., MMSi
Email: ricky021@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Previous studies on public complaint services in Semarang City primarily focused on the Lapor Hendi application, user satisfaction surveys, and procedural evaluations, without specifically assessing the effectiveness of the Lapor Semar application as a public service information system using the DeLone and McLean model.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Lapor Semar application in improving the quality of public complaint handling in Semarang City.* ***Method:*** *This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving informants from Diskominfo Semarang City and community users, selected through purposive sampling. Data validity was tested through source and technique triangulation. The analysis used DeLone and McLean's Information System Success Model encompassing six dimensions.* ***Result:*** *The findings indicate that: (1) system quality is fairly good, as the application integrates multiple channels including WhatsApp, website, and mobile app with a complaint completion rate of 90.5% in 2025; (2) information quality is fairly good, reflected in clear complaint flow and timely status updates; (3) service quality is fairly good, with fast digital verification and accurate OPD disposition; (4) usage is fairly good, with reports increasing from 5,183 in 2020 to 9,925 in 2025; (5) user satisfaction is fairly satisfied, with all eight respondents giving positive assessments on six measured aspects; and (6) net benefits are fairly impactful, evidenced by improved service transparency and increased public trust. Obstacles include system instability, limited human resources, inter-agency coordination, and unequal digital literacy.* ***Conclusion:*** *This study concludes that Lapor Semar has been fairly effective in improving the quality of public complaint handling in Semarang City.*

Keywords: Effectiveness, Information Systems, Lapor Semar, Public Complaints, Public Services.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Kajian terdahulu mengenai layanan pengaduan masyarakat di Kota Semarang umumnya berfokus pada aplikasi Lapor Hendi, survei kepuasan pengguna, dan evaluasi prosedur layanan, tanpa mengkaji secara khusus efektivitas aplikasi Lapor Semar sebagai sistem informasi pelayanan publik menggunakan Model DeLone dan McLean. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Lapor Semar dalam meningkatkan kualitas penampungan pengaduan masyarakat di Kota Semarang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan dari Diskominfo Kota Semarang dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive sampling. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mencakup enam dimensi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas sistem termasuk cukup baik karena aplikasi mengintegrasikan berbagai kanal dengan tingkat penyelesaian laporan 90,5% pada tahun 2025; (2) kualitas informasi termasuk cukup baik yang tercermin dari kejelasan alur pengaduan dan pembaruan status laporan; (3) kualitas layanan termasuk cukup baik melalui kecepatan verifikasi digital dan ketepatan disposisi kepada OPD; (4) penggunaan termasuk cukup baik dengan jumlah laporan meningkat dari 5.183 laporan (2020) menjadi 9.925 laporan (2025); (5) kepuasan pengguna termasuk cukup puas berdasarkan penilaian positif dari seluruh responden pada enam aspek yang diukur; dan (6) manfaat bersih termasuk cukup berdampak yang ditunjukkan dari peningkatan transparansi layanan dan kepercayaan masyarakat. Hambatan meliputi kendala teknis sistem, keterbatasan SDM, koordinasi antarinstansi, dan literasi digital yang belum merata. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa Lapor Semar telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas penampungan pengaduan masyarakat di Kota Semarang.

Kata Kunci: Efektivitas, Lapor Semar, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat secara cepat, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban negara dalam melayani setiap warga negara. Nurmandi et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik perlu dinilai melalui pendekatan yang komprehensif, termasuk dimensi responsivitas dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres No. 95 Tahun 2018) menjadi strategi peningkatan kualitas layanan, termasuk layanan pengaduan masyarakat. Salama dan Tahir (2023) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi digital dalam layanan pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Kota Semarang mewujudkannya melalui Lapor Semar Solusi AWP sebagai kanal digital pengaduan yang terintegrasi dengan WhatsApp, SMS 1708, website, SP4N-LAPOR!, dan Laporgub. Twizeyimana dan Andersson (2019) menegaskan bahwa nilai publik e-government terwujud melalui aksesibilitas sistem yang mudah digunakan, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Berdasarkan data pengaduan tahun 2020-2025, jumlah laporan yang masuk melalui sistem digital Pemerintah Kota Semarang terus berkembang, mencapai 9.925 laporan pada tahun 2025 meningkat signifikan dari 5.183 laporan tahun 2020. Data ini menunjukkan tingkat penggunaan yang tinggi sehingga evaluasi efektivitasnya sebagai sistem informasi pelayanan publik menjadi penting. Malodia et al. (2021) menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari tingkat adopsi dan pemanfaatan berkelanjutan oleh masyarakat. Oleh karena itu, analisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean diperlukan, sebagaimana dikemukakan Jeyaraj (2020) bahwa model ini merupakan kerangka paling komprehensif untuk menilai efektivitas sistem informasi di sektor publik. Laporan meningkat dari 5.183 menjadi 9.925 laporan, menunjukkan tingginya penggunaan sistem ini oleh masyarakat.

Tabel 1.

Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Kanal Pelaporan

Tahun	Total Laporan	Lapor Hendi	SAPA Mbak Ita	Lapor Semar	WhatsApp	Media Sosial
2020	5183	693	-	-	2859	214
2021	6466	523	-	-	3512	436
2022	6403	1469	-	-	3759	462
2023	6129	-	1654	-	3069	328
2024	5378	-	1316	-	2780	235
2025	9925	-	-	4184	4262	145

Sumber: Diskominfo Kota Semarang

Efektivitas Lapor Semar perlu dinilai melalui Model DeLone dan McLean yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

1.2. Kesenjangan Masalah (Research Gap)

Penelitian terdahulu mengenai layanan pengaduan masyarakat di Kota Semarang umumnya berfokus pada Lapor Hendi, kepuasan pengguna, partisipasi digital, dan evaluasi prosedur layanan tanpa mengkaji efektivitas sebagai sistem informasi. Setyarini (2022) mengkaji kepuasan masyarakat terhadap Lapor Hendi namun tidak menggunakan kerangka sistem informasi secara komprehensif. Sunaringtyas et al. (2024) mengevaluasi layanan pengaduan Kota Semarang dari perspektif kebijakan tanpa menerapkan model DeLone dan McLean. Demikian pula Adhar et al. (2024) dan Ardiansah et al. (2024) yang mengkaji SP4N-LAPOR di daerah lain, sedangkan Berliana dan Yudartha (2024) berfokus pada implementasi SP4N-LAPOR secara umum. Rohim dan Very (2025) serta Rozi et al. (2025) mulai menerapkan Model DeLone dan McLean pada sistem informasi pemerintah namun bukan pada Lapor Semar. Penelitian mengenai Lapor Semar yang secara khusus menerapkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dalam konteks penampungan pengaduan masyarakat belum tersedia dalam literatur, sehingga terdapat kesenjangan penelitian yang menjadi dasar kajian ini. Johannes et al. (2022) dan Setiawan dan Nurcahyani (2023) juga menunjukkan bahwa transformasi digital layanan pemerintah memerlukan evaluasi berbasis model sistem informasi yang terstruktur.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk menyediakan dasar empiris bagi Diskominfo Kota Semarang dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Lapor Semar secara berkelanjutan. Tanpa data ini, upaya perbaikan sistem berpotensi tidak tepat sasaran.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari kajian Setyarini (2022), Sunaringtyas et al. (2024), Adhar et al. (2024), Rohim dan Very (2025), Rozi et al. (2025), Berliana dan Yudartha (2024), serta Ardiansah et al. (2024) yang membahas pengaduan publik digital dan Model DeLone dan McLean, namun belum ada yang mengkaji Lapor Semar secara khusus menggunakan model tersebut. Dari perspektif teori sistem informasi, Jeyaraj (2020) menyediakan tinjauan kritis Model DeLone dan McLean sebagai fondasi analisis, sementara Malodia et al. (2021) dan Twizeyimana dan Andersson (2019) memperkuat kerangka e-government yang digunakan. Terkait konteks pemerintahan Indonesia, Salama dan Tahir (2023) serta Setiawan dan Nurcahyani (2023) mengkaji penerapan aplikasi digital dalam layanan publik, sedangkan Johannes et al. (2022) dan Nurmandi et al. (2021) menyoroti kapasitas aparatur dan kualitas pelayanan di era digital. Dari sisi kepuasan pengguna, Mensah (2020) memberikan landasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan layanan e-government secara berkelanjutan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda karena mengkaji Lapor Semar bukan SP4N-LAPOR nasional atau Lapor Hendi menggunakan enam dimensi Model DeLone dan McLean (2016) secara menyeluruh, yang belum dilakukan penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Lapor Semar dalam meningkatkan kualitas penampungan pengaduan masyarakat di Kota Semarang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas aplikasi Lapor Semar dalam meningkatkan kualitas penampungan pengaduan masyarakat di Kota Semarang melalui pengungkapan fakta, kondisi, serta pengalaman para pelaksana kebijakan.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Informan penelitian terdiri dari Pranata Komputer Ahli Pertama (mewakili Kepala Bidang SPBE), Kepala Seksi Keamanan Informasi dan Persandian, Staf Bidang SPBE, dan Pranata Hubungan Masyarakat Muda.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pengukuran efektivitas mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2016) yang mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem aplikasi Lapor Semar dilihat dari kemudahan akses dan keandalan sistem dalam menerima serta memproses laporan masyarakat. Aplikasi Lapor Semar merupakan pengembangan sistem pengaduan digital dari LAPORHENDI dan SAPA MBAK ITA. Integrasi berbagai media pelaporan (website, WhatsApp, SMS, aplikasi mobile) ke dalam satu sistem pengelolaan pengaduan memudahkan masyarakat dalam memilih media pelaporan yang paling sesuai kebutuhan.

Berdasarkan data laporan tahun 2020–2025, sistem pengaduan digital Pemerintah Kota Semarang menunjukkan kemampuan yang cukup stabil dalam menerima pengaduan secara berkelanjutan. Pada tahun 2025, jumlah laporan mencapai 9.925 dengan tingkat penyelesaian 90,5%. Pranata Komputer Ahli Pertama Diskominfo menyatakan bahwa

> *"Akses mudah, warga cepat mengerti cara menggunakan aplikasi... kami memastikan proses ini berjalan secara konsisten, selalu melakukan monitoring rutin dan memberikan arahan yang jelas kepada pengguna."*

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi kualitas sistem termasuk dalam kategori cukup baik. Integrasi berbagai media pelaporan, mekanisme penggunaan yang sederhana, serta tingginya pemanfaatan sistem menunjukkan bahwa Lapor Semar telah mampu memberikan pelayanan pengaduan yang lebih praktis dan mudah dijangkau masyarakat. Hasil ini memperkuat temuan Rozi et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik berkontribusi langsung pada efektivitas layanan informasi digital di pemerintahan. Twizeyimana dan Andersson (2019) juga menegaskan bahwa nilai publik e-government terwujud salah satunya melalui aksesibilitas sistem yang mudah digunakan oleh warga.

3.2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalam aplikasi Lapor Semar dilihat dari kejelasan alur dan status pengaduan serta ketepatan dan keterbaruan informasi tindak lanjut laporan. Setiap laporan masyarakat melalui beberapa tahapan mulai dari penerimaan laporan, verifikasi operator, disposisi kepada perangkat daerah terkait, proses tindak lanjut, hingga penyelesaian laporan. Adanya tahapan yang terstruktur menunjukkan bahwa aplikasi Lapor Semar memiliki alur penanganan yang jelas.

Staf Bidang SPBE Diskominfo menyatakan bahwa

> *"Alur laporan mudah dipahami pengguna... kami memastikan proses ini berjalan secara konsisten, selalu melakukan monitoring rutin dan memberikan arahan yang jelas kepada pengguna agar mereka memahami alur pengaduan."*

Berdasarkan data laporan tahun 2020-2024, sebagian besar laporan memperoleh pembaruan status penanganan setiap tahunnya. Penulis menyimpulkan bahwa dimensi kualitas informasi termasuk dalam kategori cukup baik, meskipun masih terdapat kendala keterlambatan informasi tindak lanjut pada laporan yang membutuhkan koordinasi lintas perangkat daerah. Temuan ini sejalan dengan Jeyaraj (2020) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor utama kepuasan pengguna dalam Model DeLone dan McLean, terutama pada sistem pengaduan publik yang mensyaratkan transparansi alur dan ketepatan pembaruan status laporan.

3.3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam aplikasi Lapor Semar dilihat dari kecepatan respons operator dalam memverifikasi laporan dan ketepatan disposisi kepada perangkat daerah

terkait. Proses verifikasi dilakukan secara digital sehingga laporan dapat dipantau secara real time oleh operator.

Tabel 2.

Tahapan Verifikasi pada Sistem Lapor Semar

Tahapan	Kegiatan
Penecrimaan laporan	Operator menerima laporan masyarakat
Pemeriksaan laporan	Operator memeriksa isi dan kelengkapan laporan
Identifikasi permasalahan	Menentukan jenis pengaduan
Disposisi laporan	Laporan diteruskan kepada OPD terkait
Monitoring	Operator memantau tindak lanjut laporan

Sumber: Diolah Peneliti

Penggunaan sistem digital membantu operator memantau laporan yang masuk secara real time sehingga proses verifikasi dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan pelayanan pengaduan konvensional. Pada tahun 2025, Dinas Pekerjaan Umum menjadi OPD paling banyak menerima disposisi laporan dengan 2.208 laporan, disusul Dinas Perhubungan sebanyak 2.126 laporan. Penulis menyimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan termasuk dalam kategori cukup baik, meskipun masih terdapat kendala pada laporan yang berkaitan dengan kewenangan lintas perangkat daerah.

3.4. Penggunaan

Penggunaan aplikasi Lapor Semar dilihat dari sejauh mana masyarakat memanfaatkan sistem tersebut sebagai media penyampaian pengaduan serta kesesuaian kanal dengan kebutuhan masyarakat. Tingkat penggunaan sistem pengaduan digital di Kota Semarang tergolong cukup tinggi, dengan lonjakan laporan pada tahun 2025 sebanyak 9.925 laporan. Kanal yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp sebanyak 4.262 laporan dan Website Lapor sebanyak 4.167 laporan.

Pranata Komputer Ahli Pertama menyatakan bahwa

> *"Penggunaan meningkat setiap tahun... kanal sudah sesuai dengan kebiasaan warga."*

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi penggunaan termasuk dalam kategori cukup baik. Tingginya jumlah laporan setiap tahun, penggunaan berbagai kanal digital, serta kemudahan akses sistem menunjukkan bahwa Lapor Semar telah menjadi salah satu sarana pelayanan pengaduan publik digital yang digunakan masyarakat Kota Semarang. Malodia et al. (2021) menyebutkan bahwa diversifikasi kanal akses merupakan faktor kunci dalam mendorong penggunaan e-government secara berkelanjutan, yang konsisten dengan pola pemanfaatan Lapor Semar melalui WhatsApp, website, dan aplikasi mobile.

3.5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Lapor Semar dilihat dari kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta respons dan hasil tindak lanjut laporan. Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi Lapor Semar dinilai telah membantu masyarakat dalam menyampaikan laporan secara lebih mudah dibandingkan pelayanan pengaduan secara konvensional.

Pranata Komputer Ahli Pertama menyatakan bahwa

> *"Kepuasan masyarakat tinggi, banyak feedback positif... masyarakat merasa laporan cepat ditindaklanjuti."*

Tabel 3.

Rekapitulasi Penilaian Responden Kuesioner Pengguna Lapor Semar

No	Aspek yang Dinilai	Positif	Netral	Negatif
1	Kemudahan akses masyarakat dalam menggunakan aplikasi/kanal Lapor Semar	8	0	0
2	Kejelasan informasi mengenai alur pengaduan	8	0	0
3	Proses verifikasi dan respons admin/operator	7	1	0
4	Tingkat pemanfaatan Lapor Semar oleh masyarakat	8	0	0
5	Kesesuaian kanal pengaduan dengan kebutuhan masyarakat	7	1	0
6	Tanggapan masyarakat terhadap respons dan tindak lanjut laporan	8	0	0
7	Peningkatan kualitas penanganan pengaduan melalui Lapor Semar	8	0	0
8	Dampak terhadap kepercayaan dan partisipasi masyarakat	8	0	0

Sumber: Hasil Kuesioner Masyarakat Pengguna Lapor Semar, Mei 2026 (Diolah Peneliti)

Berdasarkan Tabel 3, secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap Lapor Semar sangat positif. Seluruh responden (8 dari 8) menilai positif pada enam dari delapan aspek yang diukur, yaitu kemudahan akses, kejelasan alur pengaduan, tingkat pemanfaatan, kepuasan terhadap respons dan tindak lanjut, peningkatan kualitas penanganan pengaduan, serta dampak terhadap kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Penulis menyimpulkan bahwa dimensi kepuasan pengguna termasuk dalam kategori cukup puas. Temuan ini juga diperkuat oleh Mensah (2020) yang menemukan bahwa kemudahan akses dan kejelasan informasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan layanan e-government oleh warga.

3.6. Manfaat Bersih

Manfaat bersih dari penerapan aplikasi Lapor Semar dilihat dari meningkatnya kecepatan penanganan pengaduan masyarakat dan kepastian penyelesaian laporan pengaduan. Mekanisme digital memungkinkan laporan diterima, diverifikasi, dan diteruskan kepada OPD terkait tanpa melalui proses administrasi manual yang memakan waktu.

Tabel 4.

Data Status Laporan Pengaduan Kota Semarang Tahun 2021–2025

Tahun	Belum/Verifikasi	Proses	Selesai	Total Laporan
2021	160	713	5593	6446
2022	88	769	5546	6403
2023	65	1091	4973	6129
2024	0	435	4943	5378
2025	0	574	9351	9925

Sumber: Diskominfo Kota Semarang (Diolah Peneliti)

Berdasarkan Tabel 4, pada tahun 2025 dari total 9.925 laporan, sebanyak 9.351 laporan telah selesai ditindaklanjuti (90,5%). Tingkat penyelesaian yang tinggi ini menunjukkan bahwa Lapor Semar tidak hanya berfungsi sebagai kanal penerimaan pengaduan, tetapi juga sebagai sistem yang menjamin setiap laporan dapat diselesaikan secara terstruktur. Staf Bidang SPBE menyatakan bahwa

> *"Proses lebih transparan dibanding sebelumnya... kami memastikan proses ini berjalan secara konsisten, selalu melakukan monitoring rutin."*

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi manfaat bersih termasuk dalam kategori cukup berdampak. Aplikasi Lapor Semar telah memberikan manfaat nyata berupa percepatan penanganan pengaduan, peningkatan transparansi pelayanan, serta meningkatnya kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap Pemerintah Kota Semarang. Setiawan dan Nurcahyani (2023) juga menemukan bahwa sistem pengaduan berbasis digital seperti SP4N-LAPOR memberikan manfaat bersih berupa peningkatan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik, yang sejalan dengan capaian Lapor Semar Kota Semarang.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Lapor Semar dalam meningkatkan kualitas penampungan pengaduan masyarakat di Kota Semarang secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian Setyarini (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Digitalisasi layanan pengaduan terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebagaimana dikonfirmasi oleh Adhar (2024). Penggunaan Model DeLone dan McLean sebagai kerangka analisis terbukti sesuai untuk menilai keberhasilan sistem informasi pelayanan publik, sebagaimana juga diterapkan oleh Rohim dkk. (2025) dan Yuwinda dkk. (2025). Setiawan dan Nurcahyani (2023) menemukan hasil serupa bahwa sistem pengaduan digital nasional (SP4N-LAPOR!) yang dikelola dengan baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Johannes et al. (2022) menambahkan bahwa transformasi digital pada layanan pemerintahan memerlukan peningkatan kapasitas aparatur secara bersamaan, yang juga menjadi tantangan dalam pengelolaan Lapor Semar. Irwan Tahir dan Martini (2022) menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh konsistensi implementasi dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, terdapat beberapa temuan menarik berkaitan dengan faktor penghambat dan upaya yang dilakukan. Dari sisi hambatan internal, kendala teknis pada sistem, keterbatasan sumber daya manusia pengelola, serta perlunya penguatan koordinasi antarperangkat daerah menjadi perhatian utama. Dari sisi hambatan eksternal, rendahnya literasi digital masyarakat terutama warga lanjut usia, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, kelengkapan data laporan, serta adanya laporan di luar kewenangan Pemerintah Kota Semarang menjadi tantangan tersendiri.

Adapun upaya yang telah dilakukan Diskominfo Kota Semarang antara lain pemeliharaan dan pembaruan sistem secara rutin, peningkatan kapasitas admin dan operator, penguatan koordinasi dengan OPD, sosialisasi melalui media sosial dan kegiatan lapangan, penyediaan kanal pengaduan alternatif (WhatsApp, SMS), serta mekanisme penerusan laporan yang berada di luar kewenangan kota.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas aplikasi Lapor Semar dalam meningkatkan kualitas penampungan pengaduan masyarakat di Kota Semarang telah berjalan cukup efektif yang ditunjukkan melalui enam dimensi keberhasilan sistem informasi: (1) dimensi kualitas sistem termasuk kategori cukup baik karena layanan dapat diakses melalui berbagai kanal digital yang terintegrasi; (2) dimensi kualitas informasi termasuk kategori cukup baik yang tercermin dari kejelasan alur pengaduan dan pembaruan status laporan; (3) dimensi kualitas layanan termasuk kategori cukup baik melalui kecepatan verifikasi dan ketepatan disposisi kepada OPD terkait; (4) dimensi penggunaan termasuk kategori cukup baik yang ditunjukkan dari meningkatnya jumlah laporan masyarakat dari 5.183 laporan (2020) menjadi 9.925 laporan (2025); (5) dimensi kepuasan pengguna termasuk kategori cukup puas berdasarkan hasil kuesioner dengan mayoritas responden memberikan penilaian positif; dan (6) dimensi manfaat bersih termasuk kategori cukup berdampak yang tercermin dari tingkat penyelesaian laporan sebesar 90,5% pada tahun 2025 dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini menyarankan Diskominfo Kota Semarang untuk meningkatkan pendampingan teknis, memperluas program literasi digital, memperkuat sistem monitoring dan evaluasi, serta menjaga stabilitas sistem layanan pengaduan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, kemudahan akses data, dan dukungan penuh selama pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Subkhan Indra Gunawan, S.Kom, Budi Utomo, S.Kom, Satrio Jati Wicaksono, S.Kom, dan Wulan Asih Setyarini, S.Sos. selaku informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berharga. Ucapan terima kasih yang tulus juga ditujukan kepada Bapak Ricky, S.E., MMSI. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan penelitian ini.

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. DiA: Jurnal Administrasi Publik, 22(2). https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/dia/article/view/10433

Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 10(4), 828–847. https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093

Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N Lapor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Socio-Political Communication and Policy Review, 1(6). https://ijespgjournal.org/index.php/shkr/article/view/183

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. Now Publishers. https://doi.org/10.1561/2900000005

Jeyaraj, A. (2020). DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions. International Journal of Information Management, 54, 102139. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139

Johannes, A. W., Madjid, U., Syafri, W., & Marlina, L. (2022). Dampak revolusi industri terhadap kompetensi aparatur dan tata kelola pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, *10*(1), 73–88. https://doi.org/10.33701/jmsda.v10i1.2406

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, *173*, 121102. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102

Mensah, I. K. (2019). Factors influencing the intention of university students to adopt and use e-government services: An empirical evidence in China. *SAGE Open, 9*(2). https://doi.org/10.1177/2158244019855823

Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, & Qodir, Z. (2021). Kualitas pelayanan publik melalui pendekatan model demokrasi pada era otonomi daerah. *Journal of Government Insight*, *1*(1), 49–61. https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253

Rohim, R., & Very, J. (2025). Penerapan Model DeLone dan McLean dalam menilai keberhasilan sistem informasi manajemen di sektor publik. *Syntax Idea*, *7*(3). https://doi.org/10.46799/syntaxidea.v7i3.12642

Rozi, F., Fadli, S., & Zaen, M. T. A. (2025). Application of the DeLone and McLean Success Model to the SEMAIK Website. JISA: Jurnal Informatika dan Sains, 8(2), 220–227. https://ojs.trilogi.ac.id/index.php/JISA/index

Salama, T. Y., & Tahir, I. (2023). Penerapan aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, *5*(1), 107–123. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2874

Setiawan, R., & Nurcahyani, N. (2023). Improving the quality of public services through the SP4N-LAPOR! complaint application at the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *13*(2), 152–166. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627

Setyarini, W. A. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, *16*(2), 90–96. https://doi.org/10.35475/riptek.v16i2.157

Sunaringtyas, K. A., Supratiwi, & Erowati, D. (2024). Evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang. Journal of Politic and Government Studies, 13(3), 275–289. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/45212

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, *36*(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001