SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI SP4N-LAPOR! DI DISKOMINFO KABUPATEN SAMBAS

Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Administrasi Publik

Disusun Oleh:

MARINI
NIM E1011211002

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI SP4N-LAPOR! DI DISKOMINFO KABUPATEN SAMBAS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Administrasi Publik

Disusun Oleh:

MARINI
NIM E1011211002

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI SP4N-LAPOR!
DI DISKOMINFO KABUPATEN SAMBAS

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Marini
NIM E1011211002

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Erdi, M. Si Tanggal:……
NIP 196707272005011001

Dosen Pembimbing Pendamping

Ade Risna Sari, S.H., M. Si Tanggal:……
NIDN 0030097307

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI SP4N-LAPOR!
DI DISKOMINFO KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
Marini
NIM E1011211002

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Rabu/ 19 Maret 2025
Waktu : 13.00-Selesai
Tempat : Ruang 5

TIM PENGUJI

Ketua	Sekretaris
Dr. Erdi, M.Si	Ade Risna Sari, S.H., M.Si
NIP 196707272005011001	NIDN 0030097307
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Arifin, M.AB	Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P
NIP 197105021997021002	NIP 198808012022032007

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP 197205212006041001

ABSTRAK

Marini (E1011211002): Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kabupaten Sambas. **Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2025.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas. Dan diharapkan dapat menemukan solusi untuk memecahkan masalah yang ada pada instansi tesebut. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Dimana lokasi penelitian berada di kabupaten sambas. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas menurut duncan dalam (Steers, 2020) yang terbagi menjadi 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Sambas belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari dimensi pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi, peneliti menyatakan bahwa dari dimensi adaptasi sudah cukup efektif yaitu sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang ada sudah memadai. Kemudian dari dimensi pencapaian tujuan masih ditemukan permasalahan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya kanal pengaduan berbasis online serta terdapat kendala teknis mengenai jaringan atau server yang digunakan dan dari dimensi integrasi masih belum efektif karena ditemukan permasalahan yaitu masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara langsung dan hanya dilakukan melalui sosial media. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas dalam memberikan pelatihan kepada pegawai mauapun OPD yang terhubungan dalam menangani laporan pengaduan yang masuk. Waktu layanan harus lebih responsif lagi. Perlu dilakukan sosialisasi secara langsung dan sosialisasi tidak langsung.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, SP4N-LAPOR!

ABSTRACT

Marini (E1011211002): The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! Application Service at the Department of Communication and Information of Sambas Regency. **Thesis. Public Administration Study Programme Faculty of Social andPolitical Sciences Universitas Tanjungpura, Pontianak 2025.**

This study aims to describe and analyze the effectiveness of the SP4N-LAPOR! application service at the Department of Communication and Information, Sambas Regency. It also seeks to identify potential solutions to address existing challenges within the agency. This research employed a descriptive qualitative approach and was conducted in Sambas Regency. The theoretical framework is based on Duncan's effectiveness theory (as cited in Steers, 2020), which includes three key indicators: goal achievement, integration, and adaptation. The findings indicate that the effectiveness of the SP4N-LAPOR! The Department of Communication and Information application service has not yet reached its optimal. Based on the three indicators, the adaptation dimension is considered relatively effective, as the available infrastructure and human resources are deemed adequate. However, the goal achievement dimension reveals several issues, such as limited public awareness of the online complaint channel and technical difficulties related to network or server performance. Furthermore, the integration dimension is also lacking, mainly due to the minimal direct socialization efforts, which have been limited primarily to social media platforms. Based on these findings, it is recommended that the Department of Communication and Information of Sambas Regency provide training for employees and related government agencies involved in handling incoming complaints. Additionally, efforts should be madeto ensure a more responsive service time and to enhance public outreach and education regarding the application.

Keywords: Effectivity, Service, SP4N-LAPOR!

RINGKASAN SKRIPSI

Skripisi ini berjudul “Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kabupaten Sambas”. Judul ini bermula karena peneliti melihat banyak masyarakat yang melakukan keluhan di sosial media, padahal sudah disediakan aplikasi pengaduan berbasis online ini. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang masalah tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas layanan aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kabupaten Sambas. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan sehingga kedepanya dapat memberikan layanan yang lebih efektif lagi.

Rumusan masalah Bagaimana Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan pengembangan teoritik dan konsep-konsep ilmiah yang memiliki relevansi dengan program studi Administrasi Publik kajian manajemen publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Adapun manfaat lainnya ialah hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pelayanan pengaduan berbasis *online* serta sebagai masukan bagi instansi Diskominfo kabupaten Sambas sehingga menjadi pedoman agar kedepannya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan aplikasi SP4N-LAPOR!.

Penelitian ini menggunkan pendekatan deskiptif dengan jenis kualitatif. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penggunaan teknik ini bertujuan agar peneliti memproleh data dan informasi secara mendalam. Kemudian penelitian ini melibatkan kepala bidang informasi dan

komunikasi publik, pengelola informasi dan komunikasi serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi dan masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan dari dimensi pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi, peneliti menyatakan bahwa dari dari dimensi adaptasi sudah cukup efektif dan dimensi pencapaian tujuan dan integrasi masih belum efektif karena masih ditemukan permasalahan yang pada dua dimensi tersebut. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas dalam memberikan pelatihan kepada pegawai mauapun OPD yang terhubungan dalam menangani laporan pengaduan yang masuk. Waktu layanan harus lebih responsif lagi dan selalu *memonitoring* OPD yang terhubung untuk segera menyelesaikan laporan pengaduan yang di sampaikan oleh masyarakat. Hal ini dapat membuat masyarakat lebih puas akan pelayanan karena waktu yang diberikan tidak menunggu lama.

Perlunya sosialisasi lebih lanjut demi mendukung tercapainya sasaran kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Perlu dilakukan sosialisasi secara langsung yaitu dengan mengadakan pertemuan di setiap acara yang diselenggarakan seperti seminar, workshop dan lain sebagainya. Selain itu perlu melakukan sosialisasi tidak langsung dengan cara lebih aktif memposting di sosial media, membagikan brosur kepada masyarakat, serta membuat spanduk atau banner tentang SP4N-LAPOR! agar masyarakat mudah untuk masyarakat mengetahui bahwa adanya aplikasi pengaduan online ini.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Marini

Nomor Mahasiswa : E1011211002

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 19 Maret 2025
Yang membuat pernyataan

Marini
E1011211002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri…"
-QS. Al-Isra': 7-

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Amsah dan Mariana yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kakak dan adik-adik saya yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Semua keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan nasehat dan dukungan kepada saya.
4. Teman seperjuangan saya yaitu Ayin, Aca, Ayy, Caca, yang telah menemani saya di masa perkuliahan, serta teman terdekat saya dari semasa sekolah menengah atas yang sudah dianggap seperti keluarga sendiri yaitu along dan kakde.
5. Teman-teman saya tercinta yang telah memberikan kenangan baik selama saya menimba ilmu semasa kuliah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah Swt., karena atas berkat Rahmat-Nya peneliti dapat menyelelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul: "Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas".

Skripsi ini merupakan kewajiban peneliti yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Dalam penelitian ini menyadari akan kekurangan dan kelemahan yang peneliti miliki, karena skripsi ini untuk menerapkan ilmu yang peneliti dapatkan selama menuntut di bangku perkuliahan.

Keberhasilan dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Erdi, M.Si selaku pembimbing utama, dan Ade Risna Sari SH. M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penelitian skripsi ini.
3. Dr. Afirin, M.AB selaku penguji pertama, dan Eka Apriyani, S.Pd, M.A.P selaku penguji kedua yang telah memberikan saran, arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penelitian skripsi ini.
4. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama peneliti menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak, yang begitu banyak memberikan motivasi serta bantuan kepada peneliti.
5. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

6. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
7. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik serta jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
8. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas dan staf atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dan data pendukung yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh peneliti yang telah banyak membantu sehingga terselesaikanya penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan Allah Swt. Akhirnya peneliti berharap semoga tulisan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang berarti bagi semua pihak yang memerlukan. Aamiin.

Pontianak, 19 Maret 2025
Peneliti

Marini
E1011211002

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRAC vi
RINGKASAN SKRIPSI vii
PERNYATAAN KEASLIAN ix
MOTTO DAN PESEMBAHAN x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 10
1.3. Fokus Penelitian 10
1.4. Rumusan Masalah Penelitian 10
1.5. Tujuan Penelitian 11
1.6. Manfaat Penelitian 11
1.6.1 Manfaat Teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Teori 13
2.1.1 Manajemen Publik 13
2.1.2 Efektivitas 14
2.1.3 Ukuran Efektivitas 15
2.1.4 Pelayanan Publik 17
2.1.5 Konsep SP4N-LAPOR! 21
2.2. Hasil Penelitian Yang Relavan 24
2.3. Alur Pikir Penelitian 25
2.4. Pertanyaan Penelitian 28
BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1. Jenis Penelitian 29
3.2. Langkah-langkah Penelitian 30
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.4. Subyek dan Obyek Penelitian 32
3.5. Teknik Pengumpulan Data 33
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 36
3.7. Analisis Data 36
3.8. Keabsahan Data 37
3.9. Teknik Analisis Data 39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 41

4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Sambas 41
4.1.1 Keadaan Geografis 41
4.1.2 Luas Wilayah 42
4.1.3 Keadaan Demografi 42
4.2 Gambaran Umum Diskominfo Kabupaten Sambas 44
4.2.1 Visi Dan Misi 44
4.2.2 Struktur Organisasi 46
4.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi 47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
5.1 Deskripsi Penelitian 58
5.1.1 Pencapaian Tujuan Pada Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Sambas 59
5.1.2 Integrasi Pada Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Sambas 66
5.1.3 Adaptasi Pada Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Sambas 76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 87
6.1 Kesimpulan 87
6.2 Saran 89
6.3 Keterbatasan Penelitian 90
DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

Tabel 1.1 Jumlah Postingan Aplikasi SP4N-LAPOR! 6
Tabel 2.1 Alur Pikir Penelitian 27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian 31
Tabel 4.1 Letak Geografis Kabupaten Sambas 41
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Sambas 43
Tabel 5.1 Kategori Laporan Pengaduan Tahun 2023 68
Tabel 5.2 SOP SP4N-LAPOR!..... 71
Tabel 5.3 Jumlah Anggota di Bidang Informasi dan Komunikasi Diskominfo Sambas 77
Tabel 5.4 OPD Yang Terhubung Dengan Aplikasi SP4N-LAPOR! 78
Tabel 5.5 Jumlah Sarana Dan Prasarana Pengoperasian SP4N-LAPOR! 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

Gambar 1.1 Jumlah Aduan Masuk Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Pada Akun Media Sosial Diskominfo Kabupaten Sambas 5
Gambar 1.2 Tampilan Layar Aplikasi SP4N-LAPOR! Saat Eror 7
Gambar 1.3 SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan SP4N-LAPOR 8
Gambar 4.1 Grafik Luas Wilayah Kecamatan Di Kabupaten Sambas 42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sambas 46
Gambar 5.1 Tampilan Pada Saat Ingin Melakukan Pengaduan 60
Gambar 5.2 Waktu Proses Laporan Yang Masuk Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!..... 61
Gambar 5.3 Tanggapan Masyarakat Mengenai Server Pada SP4N-LAPOR! Yang Gangguan 63
Gambar 5.4 Jumlah Aduan Masuk Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! 65
Gambar 5.5 Komunikasi Optimalisasi SP4N-LAPOR! 67
Gambar 5.6 Sosialisasi Dan Komunikasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!..... 73
Gambar 5.7 Postingan Melalui Akun Diskominfo Sambas 75
Gambar 5.8 Peningkatan Kinerja Pegelolaan Serta Penguatan Sistem Monitoring Dan Evaluasi SP4N-LAPOR! 81
Gambar 5.9 Respon Diskominfo Sambas Dalam SP4N-LAPOR! 83
Gambar 5.10 Ruangan Pengaduan Diskominfo Sambas 85

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, komunikasi sudah menjadi kebutuhan penting di kehidupan sehari-hari masyarakat dan pemerintah. Kemajuan teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dari masyarakat, di mana dengan teknologi dan sistem informasi yang semakin canggih saat ini, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih terbuka, efisien dan efektif dengan cara memfasilitasi akses terhadap informasi pemerintah. Apabila pelayanan publik berfungsi dengan baik, maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan yang mereka perlukan dan akan merasa didengarkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus lebih aktif dalam menyediakan dan memberikan pelayanan publik. Kemudian dengan adanya upaya lebih lanjut melalui terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang juga menjadi salah satu langkah memberi perubahan perbaikan pelayanan publik dengan menguatkan peran serta masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam pengaduan pelayanan publik sehingga dapat diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang lebih baik.

Masyarakat dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pemerintah baik atau buruk, karena masyarakatlah yang merasakan adanya pelayanan. Masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan dan menyampaikan keinginannya terhadap permasalahan yang dihadapinya, sebagai bentuk kebebasan berpendapat. Sesuai ketentuan Pasal 18 ayat (c) UU Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. (UU Nomor 25, 2009)

Pengaduan terhadap pelayanan publik yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan suatu bentuk pengawasan atau pengendalian yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dan evaluasi terhadap pemerintah dalam menjalankan kegiatannya. Oleh karena itu, penyedia layanan publik harus menyediakan layanan pengaduan dan menunjuk pelaksana yang kompeten untuk menyelesaikan pengaduan. Kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas menerapkan aplikasi SP4N-LAPOR! dari tahun 2019-Sekarang. Berdasarkan Peraturan Bupati Sambas Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pedoman dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Sambas pasal 1 ayat 16 yang mengatakan bahwa penanganan pengaduan masyarakat adalah suatu upaya dalam rangka menangani berbagai pengaduan atau keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan pelayanan organisasi publik kepada masyarakat (Perbup No 25, 2023)

Pemerintah meluncurkan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) untuk dikembangkan di seluruh Indonesia, termasuk wilayah Kabupaten Sambas. SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian seluruh aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui laman akses *website* www.lapor.go.id, SMS 1708, *twitter* @lapor1708 serta aplikasi android yang dapat diunduh dari ponsel *smartphone* melalui *playstore*.

Program ini dimulai dari kurangnya pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Setiap bagian dari organisasi menangani pengaduan secara individual dan tidak terkoordinasi dengan baik. Hal ini menyebabkan adanya *duplikasi* dalam penanganan pengaduan atau bahkan terjadi organisasi yang bersangkutan tidak menyelesaikan pengaduan tersebut.

LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Keputusan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. SP4N-LAPOR! didirikan agar masyarakat dapat melakukan pengaduan dari mana pun dan dalam bentuk apa pun akan ditujukan kepada penyedia layanan publik yang berwenang menanganinya. Selain itu SP4N-LAPOR! juga bertujuan agar: Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; Dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pada laman www.lapor.go.id SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 kementerian, 100 lembaga, 396 pemerintah kabupaten, 94 pemerintah kota, dan 34 pemerintah provinsi.

Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan sistem yang dibuat untuk membantu pemerintah menyelesaikan permasalahan dengan lebih mudah dan cepat. LAPOR! dijadikan sebagai satu-satunya portal aduan dan aspirasi masyarakat. Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam pelayanan publik

memiliki fitur untuk akses pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Dan fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR! yaitu:

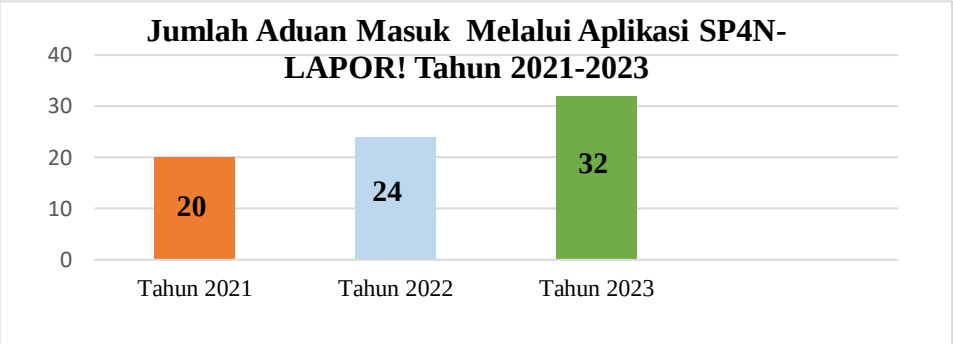
1. Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor, yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
2. Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.

Dengan memanfaatkan tekonologi informasi dan komunikasi melalui SP4N-LAPOR! diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan kapanpun dan di manapun tanpa harus melewati proses yang berbelit-belit. Tetapi pada kenyataanya yang terjadi Kabupaten Sambas, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem tersebut. Masyarakat masih banyak mengadukan keluhan melalui akun sosial media berupa *facebook*, *instagram* dan akun sosial media lainnya, untuk memberitahukan keluhan yang di hadapi, namun keluhan tersebut jarang sekali mendapat respon dari pihak yang terkait. Jika masyarakat menggunakan layanan pengaduan online yang telah disediakan maka keluhan tersebut akan langsung ditujukan kepada pihak yang berwenang.

Berdasarkan observasi di Diskominfo Kabupaten Sambas yang mengamati setiap hari aplikasi SP4N-LAPOR! ditemukan masih sedikit laporan masuk, yang disebabkan oleh sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi pengaduan tersebut. Aduan melalui SP4N-LAPOR! harus mencantumkan identitas dan email, masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi akan kesulitan dan lebih memilih aduan secara langsung. Seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini hanya

sedikit laporan yang masuk melalui sistem SP4N-LAPOR! DISKOMINFO Kabupaten Sambas pada Gambar 1.1 berikut:

Gambar 1.1
Jumlah Aduan Masuk Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!



Sumber: Diskominfo Kabupaten Sambas, 2025

Berdasarkan gambar data di atas dapat dikatakan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan masih belum efektif hal ini terlihat pada tahun 2021 terdapat 20 aduan yang masuk, pada tahun 2022 terdapat 24 aduan masuk dan pada tahun 2023 terdapat 32 aduan yang masuk. Menurut data tersebut menunjukkan adanya peningkatan namun tidak signifikan. Dalam satu tahun laporan masuk melalui SP4N-LAPOR! hanya sedikit. Yang mana berdasarkan https://sambaskab.bps.go.id bahwa jumlah masyarakat di Kabupaten Sambas mencapai 648.181 jiwa, angka tersebut masih sangat jauh dari jumlah masyarakat yang melakukan pengaduan.

Hal itu juga berkaitan dengan upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas dalam memperkenalkan dan mempromosikan aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, upaya yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Sambas sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam mempromosikan aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu

dengan mengadakan sosialisasi dengan masing-masing OPD dan masyarakat, kemudian melalui media sosial. Kemudian sosialisasi juga dilakukan melalui akun media sosial seperti *instagram, faceboook*, dan *youtube*.

Berikut merupakan beberapa akun sosial media yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas yang mempublikasikan kepada masyarakat dalam memberikan informasi. Sosialisasi melalui sebagian akun media sosial dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Postingan Aplikasi SP4N-LAPOR! pada Akun Media Sosial Diskominfo Kabupaten Sambas

Media Sosial	Nama Akun	Data Sebaran	
		Tahun	Jumlah Postingan
Instagram	Diskominfo_sambas	2021 2022 2023	1 1 2
Youtube	Dinas komunikasi dan informatika sambas	2021 2022 2023	2 - 1
Facebook	Dinas Kominfo Sambas	2021 2022 2023	1 1 2

Sumber: Akun Resmi Media Sosial Diskominfo Kabupaten Sambas, 2025

Berdasarkan tabel di atas merupakan sebagian kecil bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Sambas dalam memperkenalkan aplikasi SP4N-LAPOR!. Sosialisasi yang aktif dilakukan pada akun *instagram* dan *facebook* milik Diskominfo Kabupaten Sambas. Namun berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, pada tahun 2022 peneliti tidak menemukan sosialisasi melalui akun *youtube* Diskominfo Kabupaten Sambas. Namun sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Sambas belum bisa dikatakan efektif.

Sosialisasi melalui media sosial membuat sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! karena tidak seluruh masyarakat menggunakan media sosial terutama untuk kalangan orang tua tertentu akan kesulitan mengoperasikannya. Selain itu adanya kendala pada saat ingin melakukan pengaduan yaitu menu yang ada dalam aplikasi SP4N-LAPOR! yang sering mengalami *error*. Menjadi kendala bagi petugas dan masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Seperti yang terlihat pada gambar 1.2 dibawah ini.

Gambar 1.2
Tampilan Layar Aplikasi SP4N-LAPOR! Saat *Error*



Sumber: Aplikasi SP4N-LAPOR!, 2025

Keluhan masyarakat mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu akses masuk pada aplikasi tersebut sering tidak terkoneksi sering terjadinya *error* pada *server* yang digunakan dan jika melakukan pengaduan tiba-tiba sinyalnya error dan terjadi gagal terkirim, serta tidak ada menu penyimpanan *draft* yang membuat masyarakat harus menulis ulang terus menerus serta ketika sedang mendisposisi terkendala oleh jaringan *error* dan dalam satu minggu pasti ada *error*. Kemudian proses penindaklanjutan, disposisi dan lainnya yang lama membuat masyarakat harus

menunggu untuk mendapatkan balasan pengaduan. Seperti yang terlihat pada gambar 1.3 SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan SP4N-LAPOR! dibawah ini.

Gambar 1.3
SOP SP4N-LAPOR!

		UPPK/ L/D	UPT	SP4N-LAPOR	Input	Waktu	Output	
1	Penyaluran pengaduan				Hasil telaah			
2	-Telaah lanjutan				Data laporan	3 hari	-Hasil telaah lanjutan	Dikoordinasikan oleh ketua tim koordinasi K/L/D Tim koordinasi terdiri dari pengelola SP4N-LAPOR!, APIP, serta pejabat penghubung ditiap UPT/Satker
3	Mengkonfirmasi dan mengklairifikasi laporan dan kelengkapan data untuk tindak lanjut pengaduan				Hasil telaah	3 hari	Kelengkapan data laporan dan pendukung	- Dikoordinasikan oleh ketua tim pelaksana - Pelapor diminta untuk melengkapi dokuen atau laporan tidak ditindaklanjuti - hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan
4	Menyalurkan laporan hasil telaahan untuk ditindaklanjuti				Hasil telaah dan data pendukung	- Maks 60 hari -14 hari	Laporan hasil tindak lanjut	- laporan diteruskan kepada admin SO4N-LAPOR! UPT/ Inspektorat untuk ditindaklajuti dalam 60 hari - laporan secara subtansi bersifat sistematik dan tindak lanjut diselesaikan dalam 60 hari diteruskan SP4N-LAPOR! Nasional
5	Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan				Laporan hasil penyelesaian pengduan	30 menit	Dokumentasi kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan	- statistik kinerja pengelolaan pengduan dan penyelesaian pengduan diinformasikan dalam SP4N-LAPOR! dan SIPPS

Sumber: https://konfirmasi.menpan.go.id, 2025

Berdasarkan gambar 1.3 SOP SP4N-LAPOR! di atas menunjukkan waktu proses telaah lanjutan pengaduan selama 3 hari, kemudian dikonfirmasi dan diklasifikasikan laporan dan kelengkapan data untuk tindaklanjut pengaduan selama 3 hari dengan hasil telaah perlu atau tidaknya pemeriksaan laporan, selanjutnya laporan disalurkan untuk ditindaklanjuti selama maksimal 60 hari dan minimal 14 hari dengan laporan diteruskan kepada admin SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti, setelah semua selesai akan di laporkan hasil penyelesaian pengaduan selama 30 menit. Berdasarkan SOP pelayanan tersebut maka waktu pelayanan pengaduan belum efektif.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif Syarifudin Yahya dan Setiyono yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Dengan menggunakan teori efektivitas menurut (Martini, 1987) yang diukur melalui tiga pendekatan yaitu: pendekatan sumber, pendekatan proses, pendekatan sasaran dan penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terjadi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Berdasarkan peneltian tersebut terdapat kebaruan penelitian dengan peneliti yaitu peneliti menggunakan teori menurut duncan dalam (Steers, 2020) yang terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, kemudian subjek dan objek peneltian, serta informan yang digunakan juga berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas".**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Hanya sedikit masyarakat yang melakukan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
2. Kurangnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk pengaduan pelayanan publik.
3. Jaringan pada Aplikasi SP4N-LAPOR! sering tidak terkoneksi.
4. Kurangnya reponsif petugas dalam menangani pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Layanan Aplikasi SP4N-

LAPOR! Di DISKOMINFO Kabupaten Sambas. Dan diharapkan dapat menemukan solusi untuk memecahkan masalah yang ada pada instansi tesebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini dapat dijadikan bahan pengembangan teoritik dan konsep-konsep ilmiah yang memiliki relevansi dengan program studi Administrasi Publik kajian manajemen publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pelayanan pengaduan berbasis *online* serta sebagai masukan bagi instansi Diskominfo Kabupaten Sambas sehingga menjadi pedoman agar kedepannya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan aplikasi SP4N-LAPOR!.