

EFEKTIVITAS APLIKASI SP4N LAPOR! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMINFO KOTA PADANG

Dinda Mutiarani Jamil¹, Annisa Noviyani², Arief Rahman Satria³,
Ferdiansyah⁴, Rahmadhona Fitri Helmi⁵
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
dinda2107192@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang efisien, efektif, dan responsif merupakan hak dasar setiap warga negara. Namun, praktik di lapangan sering menunjukkan pelayanan yang belum optimal, baik dalam administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun sektor lainnya. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah mengadopsi teknologi informasi melalui pendekatan e-government, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi SP4N LAPOR! sebagai alat pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kominfo Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N LAPOR! mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pengaduan, memperkuat transparansi, dan mendorong partisipasi masyarakat. Namun, beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan keterbatasan teknis masih menjadi tantangan. Kesimpulannya, SP4N LAPOR! memberikan kontribusi positif dalam mendorong pelayanan publik yang lebih baik, dengan rekomendasi peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, serta strategi sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Efektivitas, SP4N LAPOR!, Dinas Kominfo*

Abstract

Efficient, effective, and responsive public services are fundamental rights of every citizen. However, practical implementation often reveals suboptimal services, particularly in civil administration, healthcare, education, and other sectors. To address these issues, the government has adopted information technology through the e-government approach, including the launch of the SP4N LAPOR! application as a tool for managing public service complaints. This study aims to analyze the effectiveness of the SP4N LAPOR! application in improving the quality of public services at the Communication and Informatics Agency (Dinas Kominfo) of Padang City. The findings indicate that SP4N LAPOR! enhances efficiency in complaint processes, strengthens transparency, and encourages community participation. However, challenges such as limited socialization and technical constraints remain. In conclusion, SP4N LAPOR! positively contributes to improving public services, with

recommendations for enhancing technological infrastructure, providing staff training, and implementing broader socialization strategies for the community.

Keywords: *Public Services, Effectiveness, SP4N LAPOR!, Communication and Informatics Agency*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Hardiansyah, 2011). Di Indonesia, pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peran penting pelayanan publik ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Setiap warga pada dasarnya berhak mendapatkan pelayanan publik yang efisien dan efektif serta responsif terhadap keluhan warganya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, keluhan masyarakat mengenai belum maksimalnya pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintahan atau bahkan buruknya pelayanan publik yang diperoleh masyarakat masih merupakan hal umum yang ditemui di mana-mana. Hal ini tidak lepas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prinsip dan standar yang berlaku dalam undang-undang.

Masyarakat masih dihadapi dengan berbagai hambatan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, dan berbagai dokumen lainnya yang merupakan bagian dari layanan publik di bidang administrasi kependudukan yang cenderung lambat. Hal serupa juga terlihat dalam layanan publik di sektor kesehatan, pendidikan, dan bidang lainnya, yang masih menunjukkan kualitas buruk dan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Kenyataan ini menggambarkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum berjalan dengan baik dan menunjukkan bahwa keberadaan undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai pelayanan publik tidak serta merta berdampak pada pelayanan publik yang jauh lebih baik. Butuh langkah inovatif yang mendorong partisipasi semua pihak untuk merubah wujud pelayanan publik di Indonesia ke arah yang lebih baik. Salah satu langkah inovatif tersebut ialah dengan adanya aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!). (Boellan, 2022)

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin luas, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan berkualitas pun semakin meningkat. Selaku

penyelenggara, pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi tuntutan dan keinginan masyarakat tersebut karena pada hakikatnya pelayanan publik akan selalu berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, meliputi barang, jasa serta layanan administratif. (Mardiyah, 2021)

Dalam menghadapi tantangan ini, pemerintah menggunakan pendekatan electronic government (e-government) sebagai wujud pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. E-government itu sendiri mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20, persisnya pada dekade akhir 1990-an. Sedangkan di Indonesia pengimplementasian e-government dalam instansi-instansi pemerintahan dilakukan setelah dikeluarkannya sebuah kebijakan pada tahun 2001 yaitu instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Instruksi ini menegaskan kepada aparat pemerintahan untuk mulai menerapkan teknologi telematika dalam penyelenggaraan pemerintahan agar terwujudnya good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kebijakan ini menjadi dasar bagi berbagai inovasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. (Aprianty, 2016)

Seiring dengan diterbitkan Instruksi Presiden tersebut, perkembangan e-government di Indonesia semakin pesat, terutama setelah tahun 2001. Pemerintah pusat berkomitmen untuk mengadopsi teknologi digital dalam pelayanan publik dengan berbagai inisiatif inovatif. Salah satu inovasi tersebut ialah Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi SP4N LAPOR! merupakan aplikasi berbasis online yang memberi ruang partisipasi kepada semua kalangan masyarakat untuk membuat pengaduan terkait belum maksimal atau buruknya pelayanan publik di suatu wilayah tertentu. Sistem ini memiliki alur pengaduan yang jelas mulai dari penerimaan pengaduan, disposisi pengaduan sampai pada tahap tindak lanjut pengaduan. Sistem ini juga memberi ruang bagi pihak pengadu atau pelapor untuk memantau alur berjalannya pengaduan tersebut.

Sistem ini berada di bawah kendali Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia serta Kantor Staf Presiden. Kerja sama kolektif antara kementerian dan lembaga ini memiliki tujuan yang sama yaitu agar merubah citra pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih dan lebih ramah kepada masyarakat. Keistimewaan sistem ini ialah pihak pengadu/pelapor dapat mengetahui dengan persis bahwa substansi pengaduannya mendapat respon dari pihak yang diadukan sehingga permasalahan yang menjadi pemicu ketidakpuasan pihak pengadu kemudian dibenahin dan diperbaiki agar menjadi lebih baik. Proses tindak lanjutnya pun bersifat terbuka dan dapat dipantau secara langsung oleh pihak pengadu, jadi tidak ada yang tertutup dengan model pengaduan seperti ini. (Boellan, 2022)

Tercatat 34 kementerian, 54 lembaga, 24 pemerintah provinsi, 83 pemerintah kabupaten, 28 pemerintah kota, 131 perwakilan luar negeri, 116 BUMN, 11 perguruan tinggi, dan 14 kopertis/Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta yang terhubung dengan sistem/aplikasi ini. Salah satu pemerintah daerah yang telah terhubung dengan sistem ini ialah Kota Padang.

Pemerintah Kota Padang mulai menerapkan aplikasi SP4N LAPOR! sebagai aplikasi layanan pengaduan rakyat sejak tahun 2019. Dengan SP4N LAPOR! rakyat mendapatkan akses untuk mengeluhkan, mengadukan atau melaporkan pelayanan publik yang buruk atau kurang baik melalui SMS maupun langsung melalui website pengelola sistem. Pihak pengadu diminta untuk memasukkan identitas diri, Alamat domisili, permasalahan yang diadukan dan sedapat mungkin dilengkapi dengan bukti berupa foto. Setelah membuat pengaduan atau laporan, maka pihak pengadu atau pelapor wajib menunggu beberapa hari untuk mendapatkan respon atas pengaduan atau laporan yang telah dibuat. Setiap laporan atau pengaduan yang lengkap dan akurat akan mendapat tindak lanjut segera oleh pihak yang diadukan setelah melalui beberapa tahap disposisi. Tindak lanjut yang dimaksud dapat dilihat dengan bukti foto dan lain sebagainya yang menunjukkan bahwa telah ada perbaikan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik yang diadukan. (Boellan, 2022)

SP4N LAPOR! merupakan terobosan yang baik dalam rangka perbaikan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dan Kota Padang khususnya. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat memberikan keluhan serta aspirasi terkait pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan di Kota Padang. Namun, efektivitas aplikasi ini juga perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! dapat menjawab kebutuhan masyarakat baik dalam hal kecepatan respons, penyelesaian masalah, maupun transparansi dalam penanganan laporan. Selain itu, kajian terhadap efektivitas aplikasi ini juga dapat memberikan Gambaran mengenai kendala-kendala yang dihadapi, baik dari sisi teknis maupun non-teknis, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi atau koordinasi antar instansi terkait. Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji terkait “Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kominfo Kota Padang”.

METODE

Metode Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggambarkan persepsi yang mendalam mengenai suatu fenomena dengan meneliti kata, laporan dan melakukan kajian situasi ilmiah. Tahapan analisis data pada penelitian ini merupakan hasil pengumpulan dari studi lapangan dan dideskripsikan dalam bentuk tulisan dan dianalisis kemudian kembali lagi ke lapangan untuk mencari kebenaran sehingga data diperoleh dapat dikukuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan studi literatur. Sedangkan proses analisis data penelitian kualitatif ini menggunakan tiga sub proses yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelaksanaan Aplikasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kominfo Kota Padang

Aplikasi SP4N LAPOR! merupakan program nasional yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Seluruh

pemerintah daerah, termasuk Kota Padang, diwajibkan mengadopsi aplikasi ini untuk menyediakan kanal aduan, permintaan informasi, dan aspirasi masyarakat terkait layanan publik. Tujuan utamanya adalah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Langkah awal pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR! di Kota Padang dimulai dengan sosialisasi yang intensif kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tanggung jawab atas berbagai layanan publik. Setiap OPD yang terkait dengan bidang pelayanan tertentu, seperti Dinas Perhubungan untuk penerangan jalan umum (PJU) atau Dinas Pekerjaan Umum (PU) untuk infrastruktur jalan dan jembatan, ditunjuk untuk memiliki admin atau operator yang akan mengelola laporan-laporan yang masuk. Sosialisasi kepada OPD ini sangat penting untuk memastikan bahwa mereka memahami cara menggunakan aplikasi, serta bagaimana menangani laporan dari masyarakat dengan cepat dan efisien. Setelah OPD siap, langkah berikutnya adalah memperkenalkan aplikasi tersebut kepada masyarakat luas. Dinas Kominfo Kota Padang memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, spanduk, banner, dan kanal-kanal lain yang dimiliki oleh Dinas Kominfo untuk menginformasikan keberadaan dan cara menggunakan SP4N LAPOR!. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses aplikasi untuk menyampaikan pengaduan atau aspirasi mereka terkait pelayanan publik, serta mengetahui cara melaporkan masalah yang mereka hadapi kepada pemerintah.

Untuk melakukan pengaduan dengan aplikasi SP4N LAPOR! dapat dilakukan melalui website resminya maupun aplikasi mobile serta SMS maupun media sosial lainnya. Adapun prosedur penggunaan aplikasi dapat dilakukan dengan beberapa tahap berikut:

Pembuatan Akun Pengguna

Masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan melalui aplikasi ini diwajibkan untuk membuat akun terlebih dahulu. Proses pembuatan akun ini cukup sederhana, mirip dengan pembuatan akun pada layanan digital lainnya, seperti akun Gmail. Setelah akun dibuat, pengguna bisa langsung melakukan login untuk mengakses fitur-fitur yang tersedia di aplikasi. Bagi masyarakat yang sudah memiliki akun Google, mereka bisa langsung menggunakan akun tersebut untuk login ke SP4N LAPOR! tanpa perlu membuat akun baru, yang tentunya memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran.

Login Aplikasi

Setelah berhasil login, pengguna dapat memilih jenis laporan yang ingin disampaikan, yang dibagi menjadi tiga kategori utama: pengaduan, permintaan informasi, dan aspirasi. Kategori pengaduan biasanya yang paling banyak digunakan, karena berkaitan langsung dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diterima.

Pengisian Laporan

Pada bagian ini, pengguna diminta untuk mengisi formulir pengaduan yang mencakup informasi seperti jenis masalah, waktu kejadian, dan lokasi kejadian. Selain itu, pengguna juga dapat mengunggah foto atau video sebagai bukti pendukung untuk memperjelas laporan yang

diajukan. Hal ini sangat membantu dalam mempercepat proses verifikasi dan tindak lanjut laporan oleh pihak terkait. Salah satu fitur yang sangat penting dalam aplikasi ini adalah fitur anonim. Pengguna memiliki opsi untuk melaporkan masalah secara anonim, yang berarti identitas mereka tidak akan terlihat oleh pihak yang menerima laporan. Hal ini memberikan rasa aman bagi masyarakat yang merasa khawatir dengan kemungkinan pembalasan atau dampak negatif akibat pengaduannya. Fitur ini sangat berguna untuk menjaga privasi masyarakat, terutama ketika melaporkan masalah yang sensitif atau terkait dengan tindakan aparat pemerintah.

Verifikasi Laporan

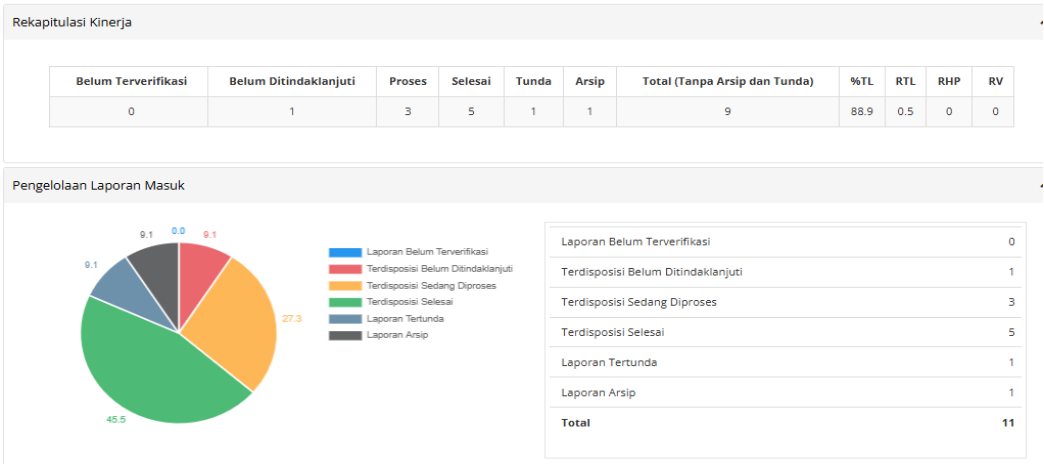
Setelah pengaduan diajukan, laporan akan diteruskan ke pusat terlebih dahulu, yang kemudian akan mendistribusikan laporan tersebut kepada pemerintah daerah atau instansi terkait. Laporan yang diterima oleh Dinas Kominfo Kota Padang akan diperiksa dan diverifikasi oleh admin. Proses verifikasi ini melibatkan pemeriksaan data dalam laporan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan kategori pengaduan yang diajukan. Jika laporan membutuhkan koordinasi lebih lanjut, seperti kasus yang memerlukan pengawasan dari dinas tertentu, laporan akan diklasifikasikan sebagai pengaduan yang berkadar pengawasan. Sebaliknya, jika pengaduan tidak memerlukan pengawasan langsung, laporan tersebut akan dikategorikan sebagai pengaduan biasa.

Tindak Lanjut Laporan

Setelah verifikasi, laporan akan diteruskan kepada OPD terkait, seperti Dinas Perhubungan atau Dinas Pekerjaan Umum, tergantung pada jenis masalah yang dilaporkan. Proses ini sangat penting agar setiap laporan ditangani oleh pihak yang tepat. Setiap OPD yang menerima laporan akan memiliki waktu tanggapan dan penyelesaian sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Untuk pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan, waktu penyelesaian dapat mencapai 60 hari, sementara untuk pengaduan yang tidak memerlukan pengawasan lebih lanjut, waktu penyelesaian ditargetkan maksimal 10 hari. Jika ada keterlambatan dalam menanggapi atau menyelesaikan pengaduan, sistem akan memberikan penilaian negatif berupa nilai merah yang menandakan adanya ketidaksesuaian dengan target waktu yang telah ditentukan.

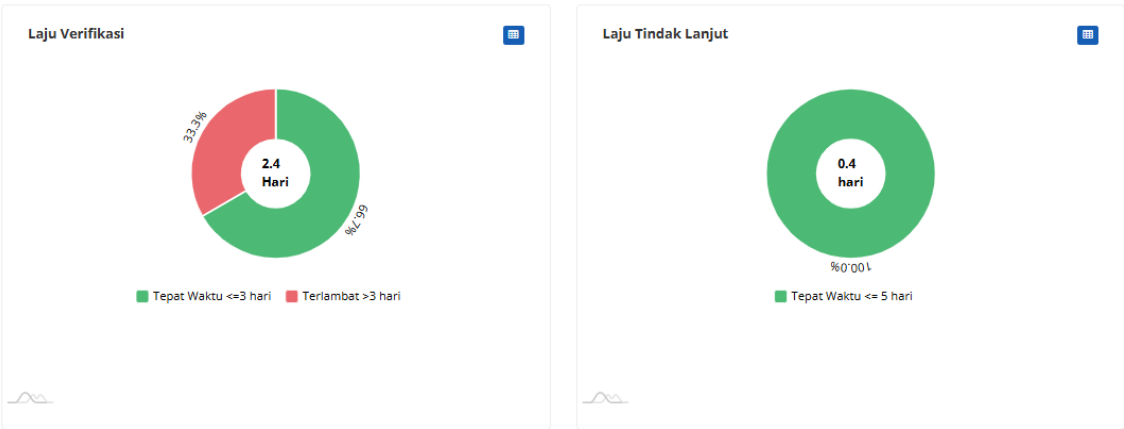
Sebagai bagian dari proses pemantauan, admin di Dinas Kominfo Kota Padang juga akan terus mengingatkan dan mengawasi progres penyelesaian laporan. Jika OPD yang menerima laporan tidak memberikan respons dalam waktu yang telah ditentukan, admin Kominfo akan menindaklanjuti laporan tersebut dan mengingatkan pihak OPD untuk segera merespons atau menyelesaikan masalah. Jika masalah berlanjut, laporan dapat dipindahkan ke level pimpinan yang lebih tinggi untuk ditangani. Hal ini memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan sesuai prosedur, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kota Padang.

Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kominfo Kota Padang



Sumber: DisKominfo Kota Padang, 2024

Gambar. 1 Rekapitulasi Laporan Masuk pada SP4N LAPOR! Bulan Oktober 2024



Sumber: DisKominfo Kota Padang, 2024

Gambar.2 Laju Verifikasi Dan Tindak Lanjut pada Laporan Masuk di SP4N LAPOR! Bulan Oktober 2024

Penilaian mengenai efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kominfo Kota Padang diukur dengan menggunakan teori efektivitas dari James L. Gibson (dalam Rosalina, 2012: 5), yang dinyatakan dalam tujud dimensi, yakni:

Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai

Tujuan utama aplikasi SP4N LAPOR! adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan saluran bagi masyarakat untuk melaporkan kendala terkait pelayanan. Penggunaan aplikasi ini jelas bertujuan untuk mempercepat penanganan keluhan masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan kepada OPD dan masyarakat menunjukkan upaya yang jelas untuk mencapai tujuan ini. Aplikasi ini memberi gambaran yang jelas tentang pengaduan dan informasi yang dapat dilaporkan oleh masyarakat, serta bagaimana pemerintah dapat menanggapi laporan tersebut.

Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Strategi pencapaian tujuan aplikasi SP4N LAPOR! melibatkan sosialisasi yang sistematis mulai dari OPD hingga masyarakat. Para admin OPD diberikan pelatihan terlebih dahulu sebelum aplikasi diperkenalkan kepada publik. Hal ini memastikan bahwa para implementer memiliki pemahaman yang baik tentang aplikasi dan tujuan penggunaannya, yang mendukung tercapainya tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan yang Mantap

Proses ini melibatkan koordinasi antara Dinas Kominfo Kota Padang dan OPD terkait. Setiap pengaduan yang masuk akan diverifikasi dan diteruskan kepada OPD terkait. Kebijakan ini memberikan panduan yang jelas dalam mengelola dan merespons pengaduan. Prosedur ini juga mencakup penggunaan fitur anonim untuk melindungi identitas masyarakat, serta menyediakan sistem untuk memonitor progres penyelesaian pengaduan.

Perencanaan yang Matang

Aplikasi SP4N LAPOR! telah memiliki perencanaan yang matang dalam hal struktur pengaduan dan waktu penyelesaian. Setiap pengaduan diberi jangka waktu yang jelas, yakni 3 hari untuk verifikasi dan 10 hingga 60 hari untuk penyelesaian, tergantung jenis pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaturan waktu yang terencana untuk memastikan pengaduan ditangani dengan cepat dan efisien .

Penyusunan Program yang Tepat

Program pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR! disusun dengan melibatkan berbagai pihak, dari OPD hingga masyarakat. Program ini mencakup prosedur pengaduan yang jelas, serta adanya sistem untuk memastikan bahwa pengaduan diteruskan dan diproses tepat waktu. Program ini juga menyertakan pengawasan untuk memastikan bahwa setiap laporan direspons dengan baik oleh OPD yang bersangkutan.

Tersedianya Sarana dan Prasarana Kerja

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dalam aplikasi SP4N LAPOR! terlihat melalui penggunaan platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti website, aplikasi, dan SMS. Ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan dengan cara yang sesuai dengan kenyamanan mereka. Penggunaan media sosial dan banner juga mendukung distribusi informasi tentang aplikasi ini kepada masyarakat luas.

Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Mendidik

Pengawasan dalam aplikasi SP4N LAPOR! dilakukan secara berkala oleh admin dan melalui grup untuk memastikan pengaduan diproses dengan cepat. Ketika ada keterlambatan dalam merespons pengaduan, admin mengingatkan OPD terkait dan menginformasikan pimpinan. Hal ini menunjukkan adanya pengawasan yang berkelanjutan dan mendidik kepada OPD untuk meningkatkan respons terhadap pengaduan masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi SP4N LAPOR! di Dinas Kominfo Kota Padang telah dirancang dengan baik untuk meningkatkan pelayanan publik. Kejelasan tujuan, strategi, dan kebijakan yang diterapkan memberikan hasil yang positif, meskipun masih ada tantangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan mengurangi keterlambatan respons dari OPD tertentu.

SIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis paparkan, berikut merupakan kesimpulan yang diperoleh penulis:

Proses pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR! di Dinas Kominfo Kota Padang dimulai dengan sosialisasi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait agar mereka memahami penggunaan aplikasi ini untuk menangani laporan masyarakat dengan cepat dan efisien. Selanjutnya, masyarakat diperkenalkan pada aplikasi melalui berbagai media komunikasi untuk mempermudah akses dalam melaporkan masalah pelayanan publik. Pengguna diwajibkan membuat akun untuk mengajukan laporan, yang dapat mencakup pengaduan, permintaan informasi, atau aspirasi. Laporan yang diajukan melalui aplikasi diverifikasi oleh admin sebelum diteruskan ke OPD terkait, dengan waktu tanggapan yang ditentukan sesuai kebijakan. Progres penyelesaian laporan dipantau secara ketat, dan jika diperlukan, eskalasi dilakukan ke level pimpinan. Dengan fitur seperti anonim dan pengunggahan bukti, aplikasi ini meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kota Padang.

Aplikasi SP4N LAPOR! di Dinas Kominfo Kota Padang dinilai efektif dalam meningkatkan pelayanan publik berdasarkan tujuh dimensi teori efektivitas James L. Gibson, meliputi kejelasan tujuan, strategi, dan kebijakan, hingga sistem pengawasan. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat penanganan pengaduan masyarakat dengan prosedur yang sistematis, perencanaan matang, dan sarana prasarana yang memadai. Dukungan berupa pelatihan admin, fitur anonim, serta pengawasan berkala memastikan pengaduan dikelola secara efisien. Meskipun terdapat tantangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan mengurangi keterlambatan respons OPD tertentu, implementasi aplikasi ini secara keseluruhan telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, M. A., Khasanah, U., Faza, P. R., Adelia, T., Satiti, S. W. A., Agustina, A., Pratama.

Mardhatillah. (2018). REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA KANTOR KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG). Universitas Brawijaya.

Mardiyah. (2021). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI QLUE-SMART CITY TERHADAP PELAYANAN KELUHAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI QLUE DI KOTA TARAKAN KALIMANTAN UTARA). Universitas Hasanuddin.

Sanjaya, A. B. (2020). Efektivitas Program Area Traffic Control System (Atcs) Dalam Meminimalisir Pelanggaran Lalu Lintas Di Kota Bandung. Universitas Komputer Indonesia .
Boellan, Shandra Yuvitha. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR!) DALAM RANGKA PEMANTAUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KUPANG. Universitas Nusa Cendana.

Agnesia, Jessinda. 2023. Efektivitas Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat. IPDN.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

WEBSITE.

Fatimah, Noor. (2024). SP4N LAPOR! Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik. <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/sp4n-lapor-untuk-pelayanan-publik-yang-lebih-baik/>