

## **PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG SELATAN**

Riski Aprieland Pajri<sup>1</sup>, Abdul Rahman<sup>2</sup>  
Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan  
E-mail: [\\*riskiaprieland12@gmail.com](mailto:riskiaprieland12@gmail.com)<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) adalah kanal Pelayanan Publik Nasional. SP4N LAPOR! Sistem layanan ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (kemenPAN-RB). Namun dalam penerapannya masih banyak kekurangan mulai baik dari sistem aplikasinya maupun dalam pengelolaannya. Rating aplikasi yang masih tergolong rendah di Google Play Store dan masih banyak komentar negatif dari pengguna terhadap aplikasinya maupun pihak berwenang yang menyelesaikan aduan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan electronic government melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Kota Tangerang Selatan. Electronic government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel. Aplikasi SP4N-LAPOR! menjadi salah satu implementasi e-government yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis menggunakan model DeLone & McLean (2003) dengan enam indikator, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala masih ditemukan pada tampilan antarmuka, kejelasan informasi, serta responsivitas pelayanan. Kendati begitu, aplikasi ini telah membuka ruang partisipasi digital masyarakat dan menunjukkan potensi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan apabila dilakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut.

### **Kata kunci**

**SP4N-LAPOR, Pelayanan Publik, E-Government, Tangerang Selatan**

### **ABSTRACT**

*The National Public Service Complaint Management System, SP4N-LAPOR! (Public Aspiration and Online Complaint Service), serves as a national public service platform. This system is managed by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (KemenPAN-RB). However, its implementation still faces several shortcomings, both in terms of the application system and its overall management. The application's rating remains relatively low on the Google Play Store, with many negative reviews directed at both the app and the responsible authorities handling the complaints. This study aims to examine and analyze the implementation of electronic government through the SP4N-LAPOR! application in improving the quality of public services in the Tangerang Selatan City Government. Electronic government refers to the use of information and communication technology by the government to provide public services that are more transparent, participatory, and accountable. The SP4N-LAPOR! application is one of the e-government initiatives that enables citizens to submit complaints online. This research employs a qualitative descriptive approach, using data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. Data analysis is conducted through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analytical framework is based on the DeLone &*

*McLean Model (2003), which consists of six indicators: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. The results of the study indicate that the implementation of SP4N-LAPOR! in Tangerang Selatan has not yet reached its full potential. Several issues remain regarding the user interface, clarity of information, and responsiveness of services. Nonetheless, the application has opened a digital participation space for the public and shows promise in supporting the sustainable improvement of public service quality, provided that improvements are made in these areas.*

**Keywords** *P4N-LAPOR!, Public Service, E-Government, outh Tangerang*

## 1. PENDAHULUAN

Memasuki era digitalisasi, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk bertransformasi menuju sistem yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, yang merupakan pilar dari *Good Governance*. Kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif menjadi indikator utama penilaian kinerja, di mana keberhasilan pelayanan diukur dari tingkat kepuasan masyarakat.

E-Government mengubah paradigma strategi pelayanan menjadi lebih berorientasi pada pengelolaan informasi dan strategi komunikasi, memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Fasilitas Partisipasi: Jika dikelola dengan baik, E- Government membuka peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan saran terkait kebijakan, dan melakukan pengawasan terhadap kinerja pejabat publik.

Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik sering kali terhambat oleh masalah prosedural yang kurang jelas, menghabiskan banyak waktu dan biaya, yang membuat pelayanan yang ideal menjadi langka. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah mengeluarkan kebijakan *Electronic Government* (E-Government), yaitu pemanfaatan teknologi informasi guna menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat. E-Government bertujuan menyederhanakan informasi pelayanan publik, memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, serta memfasilitasi partisipasi publik dalam perumusan kebijakan, sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

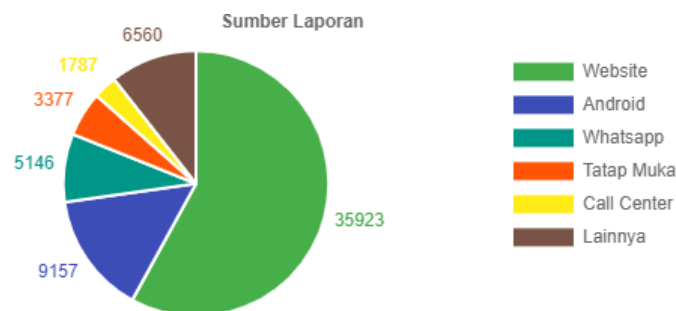
**Gambar 1 Data indeks pembangunan TIK di Indonesia**

Indikator	2022	2023
(1)	(2)	(3)
Pelanggan telepon tetap per 100 penduduk	3,96	3,29
Pelanggan telepon seluler per 100 penduduk	124,23	126,36
Bandwidth internet international (bit/s) per pengguna	99.382,58	115.613,38
Persentase rumah tangga dengan komputer	18,04	18,06
Persentase rumah tangga dengan akses internet	86,54	87,08

Data ini menunjukkan perkembangan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia dari tahun 2022 hingga 2023. Peningkatan Penggunaan Seluler dan Internet dengan jumlah pelanggan telepon seluler dan persentase rumah tangga yang memiliki akses internet meningkat pesat (mencapai 87,08% pada 2023). Fokus Perangkat pada masyarakat cenderung menggunakan perangkat mobile (smartphone) daripada komputer (kepemilikan komputer masih rendah). Kondisi ini

mencerminkan kesiapan masyarakat Indonesia dari sisi akses teknologi untuk menggunakan layanan pemerintahan digital, seperti e-government.

**Gambar 2 Platform Penerima Laporan Pengaduan**



<https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>

Diagram lingkaran ini menyajikan sumber-sumber yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan laporan ke SP4N-LAPOR!. Dominasi digital sebagian besar laporan disampaikan melalui jalur digital. Kanal Utama berupa website adalah platform yang paling dominan digunakan, menyumbang sekitar 58% (35.923 laporan) dari total. Kanal digital lainnya, yaitu kontribusi signifikan juga datang dari aplikasi Android (9.157 laporan) dan aplikasi pesan instan WhatsApp (5.146 laporan).

**Gambar 3 Rating dan ulasan aplikasi SP4N-LAPOR!**



Gambar ini menunjukkan rating dan ulasan aplikasi SP4N-LAPOR! di Google Play Store. Rating Rendah pada aplikasi ini mendapatkan rating rendah, yaitu 2,3 dari 5 bintang. Selain itu, ketidakpuasan pengguna dengan bintang satu mendominasi ulasan, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa tidak puas dengan aplikasi tersebut. Ulasan pengguna menyoroti masalah teknis (aplikasi sering eror) dan fungsionalitas (pelaporan tidak diselesaikan dengan serius atau lambat direspons), yang menciptakan kesan bahwa sistem integrasi antar instansi masih rendah dan berdampak buruk pada kepercayaan masyarakat.

**Tabel 1 Persentase penyelesaian laporan aplikasi SP4N-LAPOR! Kota Tangerang Selatan**

Tahun	Total Pengaduan yang masuk	Pengaduan yang telah diselesaikan	Masih di proses
2020	333	332	1 (Capaian penyelesaian 83%)
2021	315	315	
2022	257	257	
2023	885	884	1 (Capaian penyelesaian 99%)
2024	633	597	36 (Capaian penyelesaian 88%)

<https://e-ppid.tangerangselatankota.go.id/>

Tabel ini merangkum kinerja sistem pengaduan SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang Selatan dari tahun 2020 hingga 2024. Fluktuasi Jumlah Aduan dengan jumlah pengaduan

tertinggi terjadi pada tahun 2023 (885 aduan) dan terendah pada 2022 (257 aduan). Tingkat penyelesaian aduan secara umum sangat tinggi, dengan capaian penyelesaian antara 83% hingga 99% dari total aduan yang masuk dan diproses. Pada tahun 2024, terdapat 633 aduan masuk, 597 telah diselesaikan, dan 36 masih diproses, dengan progres penyelesaian sebesar 88% untuk aduan yang masih dalam proses. Meskipun tingkat penyelesaian tinggi (menunjukkan kinerja operasional yang baik), hal ini belum tentu mencerminkan peningkatan partisipasi masyarakat, dan masih ditemukan masalah respon yang lambat dari instansi terkait.

Oleh karena itu, penelitian mengenai “Penerapan Electronic Government Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan” menjadi sangat relevan untuk menganalisis sejauh mana e-government ini mampu mendorong transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik di tingkat lokal. Meskipun capaian penyelesaian laporan tinggi, masih ditemukan masalah mendasar di Kota Tangerang Selatan, yaitu strategi sosialisasi yang belum menjangkau masyarakat secara langsung, respons yang lambat dari instansi terkait setelah laporan diteruskan, serta masyarakat yang masih banyak belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Permasalahan-permasalahan ini menyoroti kesenjangan antara keberhasilan administratif (tingginya persentase penyelesaian) dan efektivitas implementasi (rendahnya partisipasi dan masalah teknis/respon).

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (John W. Creswell & J. David Creswell, 2010) metode kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi atau memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

### **2.1 Lokasi Penelitian di Kantor Walikota Tangerang Selatan.**

Pada unit Pelayanan Informasi Publik. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024 sampai dengan Januari 2025 dimulai dengan tahap observasi awal dan wawancara pra penelitian hingga tahap penyelesaian penelitian.

### **2.2 Teknik Pengumpulan Data**

wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk memperoleh data yang komprehensif menurut Sugiyono (2019:308), untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

### **2.3 Teknik Penentuan informan**

menggunakan teknik purposive sampling dimana penentuan informan ditentukan berdasarkan kepentingan tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013) teknik purposive sampling adalah penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Misalkan seseorang tersebut dianggap paling tahu mengenai hal-hal yang menjadi tujuan penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang ingin diteliti.

### **2.4 Teknik Analisis Data**

adalah analisis naratif untuk memperoleh hasil teliti dengan lebih mendetail dan memudahkan peneliti dalam menguraikan hasil penelitian. Tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) yaitu, Reduksi data (*Data reduction*), Penyajian data (*Data display*), dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*).

## 2.5 Uji keabsahan data

dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang disajikan bersifat valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Salah satu cara untuk menguji keabsahan data pada teknik pengumpulan data adalah dengan teknik triangulasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis efektivitas implementasi aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR! di Kota Tangerang Selatan menggunakan enam dimensi efektivitas *electronic government* menurut DeLone & McLean (2003), yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat (Net Benefits).

### 3.1 Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas Sistem merujuk pada seberapa baik aplikasi SP4N-LAPOR! secara teknis dapat memberikan kemudahan, keandalan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan. Sistem yang berkualitas baik dirancang untuk meminimalkan hambatan teknis dan memaksimalkan pengalaman pengguna. Dari perspektif pengelola (Sub koordinator pengelolaan opini, aspirasi, dan informasi publik), aplikasi SP4N-LAPOR! mengedepankan keandalan dan transparansi. Mereka memastikan sistem berfungsi optimal melalui serangkaian tindakan proaktif, meliputi pemeliharaan rutin, audit keamanan, dan penerapan sistem redundancy (sistem cadangan). Selain itu, pengelola juga menempatkan tim siap siaga untuk merespons kendala teknis.

Aspek transparansi didukung oleh mekanisme pelacakan laporan. Masyarakat dapat memantau status laporan mereka berkat sistem registrasi unik dan notifikasi yang memadai. Mengenai potensi kendala teknis, seperti masalah jaringan internet, pengelola menyatakan telah mengatasinya melalui kerja sama dengan penyedia layanan serta menyediakan saluran pelaporan alternatif. Secara umum, pandangan pengelola menunjukkan komitmen terhadap upaya menjaga stabilitas sistem dan memastikan masyarakat dapat berinteraksi dengan aplikasi tanpa hambatan yang berarti.

Meskipun pengelola mengklaim sistem berfungsi optimal, hasil wawancara dengan masyarakat pengguna mengungkapkan adanya sejumlah tantangan signifikan yang berkaitan dengan kualitas sistem, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan (usability) dan fungsionalitas teknis. Keluhan utama dari pengguna mencakup:

- a. Kesulitan Pengoperasian dan Pemahaman Fitur: Pengguna mengalami waktu belajar yang lama dan kebingungan terhadap mekanisme pelaporan karena antarmuka yang dinilai kurang intuitif. Hal ini menghambat intensitas dan keberlanjutan penggunaan aktual.
- b. Kurangnya Efisiensi: Aplikasi dianggap kurang efisien karena tidak adanya pintasan untuk pelaporan cepat. Selain itu, penggunaan istilah-istilah asing (*terminologi*) yang membingungkan menambah kompleksitas bagi pengguna.
- c. Discoverability Fitur: Beberapa pengguna kesulitan menemukan fitur pelaporan utama, menunjukkan bahwa desain antarmuka perlu diperbaiki agar fitur krusial lebih mudah diakses.
- d. Kendala Teknis Akurasi Lokasi: Masalah yang sangat krusial adalah kendala teknis pada akurasi GPS. Ketidakesesuaian titik lokasi laporan mengurangi keandalan sistem dan menimbulkan rasa frustrasi pada pengguna.

Analisis menunjukkan adanya kesenjangan substansial antara persepsi pengelola dan pengalaman pengguna terkait Kualitas Sistem SP4N-LAPOR!. Pengelola telah memenuhi prasyarat teknis dasar dengan memastikan keandalan, pemeliharaan rutin, dan transparansi melalui pelacakan status.

Namun, efektivitas sistem yang sebenarnya diukur dari pengalaman pengguna. Keluhan masyarakat menunjukkan bahwa aplikasi tersebut, meskipun memiliki fondasi fitur yang kuat, gagal memberikan pengalaman pengguna yang mulus dan efisien. Masalah pada usability termasuk kesulitan memahami fitur, kurangnya pintasan, dan penggunaan istilah asing secara langsung menurunkan Kualitas Sistem. Lebih lanjut, masalah fungsionalitas teknis, seperti ketidakakuratan GPS, merupakan hambatan serius karena laporan menjadi tidak kredibel atau sulit ditindaklanjuti secara akurat oleh instansi terkait.

Jika hambatan pada desain antarmuka, alur pengguna, kejelasan terminologi, dan keandalan fitur geolokasi (Kualitas Sistem) tidak diperbaiki, potensi besar aplikasi ini untuk meningkatkan pelayanan publik dan mencapai stabilitas penggunaan akan sulit terwujud. Perbaikan substantif pada Kualitas Sistem sangat krusial untuk menjadikan SP4N-LAPOR! sebagai alat yang benar-benar efektif dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat di Kota Tangerang Selatan. Sistem yang secara teknis reliable (seperti klaim pengelola) harus juga didukung oleh sistem yang usable (berdasarkan pengalaman pengguna) untuk mencapai efektivitas e-government yang optimal.

### **3.2 Kualitas Informasi (Information Quality)**

Kualitas Informasi berfokus pada sejauh mana informasi yang disediakan oleh aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat bersifat jelas, akurat, relevan, dan disajikan secara tepat waktu. Kualitas ini mencakup keterbukaan sistem dalam memberikan pembaruan status laporan, penjelasan yang mudah dipahami, serta kesesuaian isi informasi dengan konteks permasalahan yang dilaporkan.

Pengelola aplikasi SP4N-LAPOR! menunjukkan komitmen untuk menyampaikan informasi dengan standar yang tinggi. Sub koordinator pengelolaan opini, aspirasi, dan informasi publik menyatakan bahwa dalam berkomunikasi dengan masyarakat, mereka menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, menghindari istilah teknis yang rumit. Informasi disajikan dalam format yang beragam (teks, gambar, dan video) dan dipastikan akurat, relevan, serta tepat waktu. Pernyataan ini menunjukkan adanya upaya normatif untuk menjadikan informasi yang disampaikan ramah pengguna dan inklusif.

Selain itu, pengelola juga aktif dalam penyebaran informasi di luar aplikasi. Sub koordinator Diseminasi informasi dan Kemitraan komunikasi Publik menyatakan bahwa mereka aktif memanfaatkan media sosial dan media massa untuk menyebarkan informasi publik. Upaya ini juga disertai dengan dorongan untuk peningkatan literasi digital masyarakat, bertujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses dan memahami informasi dari aplikasi.

Meskipun komitmen pengelola terhadap penyampaian informasi sudah diutarakan secara eksplisit, hasil di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara kebijakan dan realitas yang dialami masyarakat. Kualitas Informasi dilihat sebagai salah satu kelemahan utama dalam implementasi SP4N-LAPOR!, terutama dalam proses tindak lanjut aduan.

Masalah utama Kualitas Informasi yang dikeluhkan pengguna adalah:

- a. Kekosongan Informasi (Lack of Transparency): Pelapor seringkali tidak mendapatkan kejelasan yang memadai mengenai perkembangan laporan mereka.

- b. Tidak Ada Pembaruan Status (Minimal Update): Pelapor mengeluhkan minimnya update yang diberikan oleh aplikasi. Informan menyatakan pernah menunggu hampir sebulan dan hanya menerima notifikasi 'dalam proses' tanpa kejelasan lebih lanjut, menimbulkan perasaan laporan diabaikan.
- c. Ketidaktransparanan Proses: Dalam beberapa kasus, aduan berpindah-pindah antar instansi tanpa penjelasan yang transparan kepada pelapor, membuat proses penanganan menjadi kabur.
- d. Respon yang Tidak Sesuai Lapangan: Informan mengeluhkan bahwa respons yang diterima tidak selalu sesuai dengan kondisi di lapangan, menunjukkan adanya ketidakakuratan atau perbedaan antara penanganan administratif di sistem dan kenyataan penyelesaian masalah.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah memiliki kerangka kerja untuk menyediakan informasi berkualitas (menggunakan bahasa sederhana, media beragam, dan penyebaran melalui media sosial). Namun, dalam konteks efektivitas e-government, Kualitas Informasi bukan hanya diukur dari format komunikasi, tetapi terutama dari keterbukaan dan ketepatan waktu informasi status laporan.

Menunjukkan bahwa instansi terkait masih gagal menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu dalam tahapan paling krusial: tindak lanjut. Kekosongan informasi dan respons yang minim ("dalam proses") secara signifikan merusak indikator Kualitas Informasi. Standar nasional Peraturan Menteri PANRB No. 46 Tahun 2020 menetapkan tindak lanjut laporan harus diberikan maksimal dalam lima hari kerja, dan penyelesaian maksimal dua puluh hari kerja. Kegagalan memenuhi standar waktu ini, disertai minimnya penjelasan progres, menunjukkan bahwa sistem belum optimal dalam memberikan umpan balik real-time dan transparan kepada pelapor.

Kesenjangan ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik berbasis digital. Kualitas Informasi yang rendah terutama pada aspek transparansi tindak lanjut mengindikasikan bahwa sistem, meskipun mudah digunakan untuk melapor, tidak menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna untuk merasa yakin bahwa laporannya sedang ditangani secara serius. Oleh karena itu, perbaikan fokus pada peningkatan keterbukaan dan konsistensi penyampaian status laporan yang detail dan akurat merupakan kunci untuk mengoptimalkan Kualitas Informasi SP4N-LAPOR!.

### **3.3 Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Kualitas Pelayanan menilai sejauh mana respons instansi pemerintah terhadap laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Indikator ini berfokus pada kecepatan dan ketepatan instansi dalam merespons laporan, bentuk tindak lanjut yang diberikan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Pihak pengelola SP4N-LAPOR! menunjukkan kesadaran dan komitmen yang tinggi terhadap Kualitas Pelayanan. Sub koordinator pengelolaan opini, aspirasi, dan informasi publik menjelaskan bahwa mereka telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), menargetkan respons awal maksimal dalam kurun waktu 1x24 jam setelah laporan diterima, yang dapat berupa konfirmasi, permintaan informasi tambahan, atau informasi tindak lanjut. Aplikasi ini dilihat sebagai alat untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat.

Meskipun terdapat tantangan koordinasi lintas instansi, menyatakan bahwa mereka rutin mengadakan pertemuan antarinstansi untuk memastikan penanganan laporan berjalan cepat dan efisien.

Senada dengan hal tersebut, Sub koordinator Diseminasi informasi dan Kemitraan komunikasi Publik menambahkan bahwa mereka menggunakan sistem escalation

otomatis dan memantau kinerja laporan untuk memastikan respons cepat dan transparan. Data laporan dipublikasikan dan dijadikan bahan evaluasi, menunjukkan upaya internal untuk terus mendorong efisiensi layanan meski dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran.

Berbanding terbalik dengan komitmen yang disampaikan pengelola, pengalaman masyarakat pengguna menunjukkan kelemahan serius dalam Kualitas Pelayanan di lapangan. Terdapat konsensus di antara informan masyarakat mengenai lambatnya respons dan tindak lanjut yang tidak jelas:

- a. Waktu Respons yang Lambat: Informan mengeluhkan menunggu hampir sebulan hanya untuk mendapat notifikasi 'dalam proses'. Sementara itu, menunggu hampir dua minggu tanpa kejelasan progres, menimbulkan perasaan bahwa laporan tidak ditangani secara serius.
- b. Tindak Lanjut yang Tidak Maksimal atau Diabaikan: Berbagai laporan, seperti parkir liar atau limbah sembarangan, tidak mendapatkan kejelasan tindak lanjut. Informan juga menceritakan bahwa petugas sempat datang tetapi tanpa tindakan, dan ia tidak mengetahui status penanganan laporannya.
- c. Ketidaksesuaian Antara Respon dan Realitas Lapangan: mengungkapkan bahwa respons yang diterima dari aplikasi tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, menunjukkan adanya kesenjangan antara penanganan administratif dan aksi nyata di lapangan.
- d. Minimnya Transparansi Penyelesaian: melaporkan trotoar rusak, namun respons yang didapat tiga minggu kemudian hanyalah ucapan "terima kasih" tanpa adanya perbaikan, menunjukkan kurangnya batas waktu dan tindak lanjut yang jelas.

Kesenjangan antara komitmen institusional (SPM 1x24 jam, sistem escalation) dan pengalaman pengguna (respons berbulan-bulan, tindak lanjut diabaikan) merupakan indikator utama bahwa Kualitas Pelayanan SP4N-LAPOR! masih berada di bawah ekspektasi.

Secara nasional, Peraturan Menteri PANRB No. 46 Tahun 2020 menetapkan bahwa tindak lanjut laporan diberikan paling lambat lima hari kerja, dan penyelesaian maksimal dua puluh hari kerja. Mayoritas pengalaman pengguna menunjukkan pelanggaran terhadap standar waktu ini, yang mencerminkan lemahnya responsivitas instansi.

Permasalahan ini bersifat sistemik, mencakup tiga aspek utama:

- a. Responsivitas: Waktu tunggu yang lama dan minimnya *update* menunjukkan instansi pengelola belum mampu memproses aduan secara cepat dan *real-time*.
- b. Akuntabilitas Tindak Lanjut: Laporan yang diabaikan atau ditindaklanjuti secara setengah-setengah (petugas hanya lewat tanpa tindakan) memperkuat kesan bahwa sistem pemantauan belum mampu menjamin akuntabilitas secara menyeluruh.
- c. Keterlibatan Masyarakat: Akumulasi kekecewaan, seperti yang diungkapkan ("lama-lama jadi malas lapor lagi"), berisiko menyebabkan penurunan partisipasi aktif, yang pada akhirnya menghambat tujuan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun sistem escalation dan SPM telah ada, permasalahan ini menunjukkan bahwa terdapat kendala signifikan dalam implementasi di tingkat operasional lintas instansi, sehingga mengurangi manfaat nyata aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai alat peningkatan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan.



### 3.4 Penggunaan

Penelitian ini menganalisis efektivitas penerapan electronic government melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang Selatan, dengan menggunakan enam dimensi efektivitas electronic government menurut DeLone & McLean (2003), salah satunya adalah Penggunaan (Use). Indikator penggunaan dalam penelitian ini berfokus pada sejauh mana masyarakat sebagai pengguna memanfaatkan aplikasi ini untuk menyampaikan laporan atau pengaduan, yang diukur dari tingkat interaksi dan pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia.

Dari perspektif pemerintah Kota Tangerang Selatan, aplikasi SP4N-LAPOR! dinilai berhasil mendorong partisipasi aktif masyarakat. Sub koordinator pengelolaan opini, aspirasi, dan informasi publik menyatakan bahwa aplikasi ini memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aduan secara tertib dan terdokumentasi. Lebih lanjut, Sub koordinator Diseminasi informasi dan Kemitraan komunikasi Publik menambahkan bahwa sistem ini membantu pemerintah memahami kebutuhan riil masyarakat dan menyusun prioritas layanan, menjadikan aduan sebagai dasar perbaikan layanan. Secara konseptual dan fitur, aplikasi ini dinilai memadai untuk menjembatani aspirasi dan aduan publik, terutama karena kemudahan dalam proses penyampaian keluhan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Fitur-fitur seperti kolom komentar dan tindak lanjut memungkinkan komunikasi dua arah dan pemantauan perkembangan laporan secara aktif oleh pelapor, yang menciptakan interaksi yang lebih transparan dan akuntabel.

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa tingkat penggunaan aplikasi (sebagai sarana komunikasi dua arah) telah terpenuhi dan memberikan manfaat strategis bagi pemerintah dalam hal akuntabilitas birokrasi dan perbaikan layanan. Meskipun aplikasi ini mudah digunakan (user-friendly) dan mampu mendorong masyarakat untuk melapor, tingkat penggunaan yang tinggi tidak secara otomatis berkorelasi positif dengan kepuasan dan manfaat yang dirasakan masyarakat (Net Benefits). Kesenjangan signifikan ditemukan antara harapan masyarakat dan hasil nyata dari laporan yang disampaikan.

Terdapat keluhan serius dari masyarakat terkait efektivitas tindak lanjut laporan. Masyarakat menyatakan bahwa laporan seringkali lambat, tidak mendapat status yang jelas, bahkan diabaikan. Contoh kekecewaan ini termasuk menunggu hingga sebulan hanya untuk notifikasi 'dalam proses' tanpa kejelasan, atau laporan yang dibalas dengan status "terima kasih" tetapi tidak ada perbaikan nyata di lapangan. Informan menyatakan: "Saya kecewa karena niatnya bantu pemerintah, tapi responnya kurang maksimal, jadi lama-lama jadi malas lapor lagi".

Kondisi ini menunjukkan bahwa sementara masyarakat telah memanfaatkan aplikasi ini (terpenuhinya aspek Use), kegagalan dalam memberikan kecepatan respons, kejelasan tindak lanjut (Service Quality), dan transparansi (Information Quality) secara signifikan merusak kepercayaan dan persepsi terhadap fungsi keseluruhan sistem. Akumulasi kekecewaan ini berisiko menyebabkan penurunan partisipasi aktif di masa mendatang, menghambat semangat keterlibatan publik dalam pengawasan pembangunan.

Secara deskriptif, aspek Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang Selatan telah berhasil dalam memfasilitasi komunikasi awal dan mendorong partisipasi pelaporan masyarakat, serta memberikan manfaat internal bagi pemerintah dalam hal pendokumentasian dan perumusan prioritas layanan. Namun, efektivitas penggunaan tersebut terhambat oleh lemahnya komitmen dan kinerja instansi dalam tahap penyelesaian di lapangan. Untuk memaksimalkan efektivitas e-government ini, perbaikan

fokus harus dialihkan dari sekadar kemudahan penggunaan aplikasi menjadi optimalisasi proses internal dalam menanggapi, menyelesaikan, dan mengomunikasikan status tindak lanjut laporan secara proaktif dan transparan.

### **3.5 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) merupakan dimensi krusial dalam model efektivitas electronic government DeLone & McLean (2003). Dalam konteks aplikasi SP4N-LAPOR!, kepuasan mencerminkan persepsi subjektif masyarakat terhadap pengalaman keseluruhan penggunaan aplikasi, yang meliputi kemudahan fitur, kecepatan respons, dan relevansi hasil yang diberikan. Analisis kepuasan pengguna di Kota Tangerang Selatan menunjukkan dinamika yang kompleks, memperlihatkan perbedaan signifikan antara pandangan pengelola dan pengalaman nyata masyarakat pengguna.

Pihak pengelola aplikasi SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kota Tangerang Selatan umumnya menilai bahwa respons masyarakat terhadap aplikasi ini adalah positif, karena dianggap telah menyediakan sarana pelaporan dan aspirasi yang mudah diakses. Mereka mengakui bahwa aplikasi ini berfungsi sebagai platform penghubung awal yang sukses.

Meskipun demikian, informan pengelola mengakui adanya kendala utama yang dikeluhkan masyarakat, yaitu proses tindak lanjut yang lambat dan komunikasi yang belum optimal. Saat ini, pengukuran kepuasan pengguna masih bersifat kualitatif, mengandalkan masukan dari komentar laporan, tanggapan di media sosial, forum, dan diskusi langsung, tanpa adanya survei kuantitatif terstandar. Keterbatasan ini membatasi

Pihak pengelola menyadari pentingnya sistem evaluasi yang lebih terukur untuk memastikan SP4N-LAPOR! tidak hanya menerima laporan, tetapi juga menindaklanjuti dan memuaskan ekspektasi masyarakat. Secara statistik, terdapat klaim peningkatan persentase penyelesaian pengaduan di Tangsel yang melonjak drastis dari 8,06% pada tahun 2022 menjadi 99,2% pada tahun 2023. Namun, realitas yang dihadapi masyarakat pengguna menunjukkan kondisi yang berbanding terbalik dengan angka penyelesaian yang tinggi ini.

Dari sudut pandang masyarakat, tingkat kepuasan diwarnai oleh kekecewaan yang signifikan, terutama terkait proses tindak lanjut laporan. Informan secara terang-terangan menyatakan merasa kurang puas karena harapan terhadap proses tindak lanjut yang cepat dan jelas tidak terpenuhi. Masyarakat mengakui bahwa aplikasi SP4N-LAPOR! secara teknis mudah digunakan (user-friendly), tidak rumit, dan mudah diakses dari perangkat seluler. Namun, kemudahan teknis ini tidak mampu menutupi kegagalan pada proses inti pelayanan. Rasa puas yang muncul saat pelaporan hilang ketika pelapor tidak mendapatkan kejelasan mengenai status, kecepatan respons, dan hasil akhir pengaduan. Kritik utama masyarakat meliputi:

- a. Ketidakjelasan Status Laporan: Laporan seringkali berhenti pada status "diteruskan ke instansi terkait" tanpa kabar lanjutan, menciptakan kesan bahwa laporan "hanya lewat doang".
- b. Keterlambatan Respons dan Penanganan: Proses tindak lanjut dinilai lambat atau bahkan tidak ditanggapi, menyebabkan fungsi aplikasi dianggap tidak berjalan maksimal.
- c. Hilangnya Transparansi: Tidak adanya informasi lanjutan yang meyakinkan pelapor bahwa prosesnya sedang berjalan menghilangkan rasa percaya terhadap efektivitas sistem.

Secara jelas menyoroti bahwa kepuasan pengguna SP4N-LAPOR! tidak didasarkan pada System Quality (kemudahan teknis), melainkan sangat bergantung pada Service

Quality (efektivitas proses tindak lanjut). Kegagalan dalam memberikan kepastian, kecepatan respons, dan transparansi pada status tindak lanjut secara signifikan merusak kepercayaan dan persepsi terhadap fungsi keseluruhan sistem.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan publik secara menyeluruh, fokus perbaikan harus dialihkan ke optimalisasi proses internal instansi terkait dalam menanggapi dan menyelesaikan laporan, serta peningkatan komunikasi yang proaktif dan transparan kepada pelapor, sejalan dengan rencana pengelola untuk menerapkan sistem evaluasi yang lebih terukur.

### **3.6 Manfaat Bersih (Net Benefits)**

Manfaat Bersih (Net Benefits) adalah dimensi keenam dari model efektivitas electronic government DeLone & McLean (2003). Indikator ini merujuk pada dampak nyata dan nilai tambah yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap kinerja layanan publik, baik bagi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna. Hasil wawancara dan analisis menunjukkan bahwa aplikasi ini membawa manfaat strategis, meskipun penerapannya di lapangan belum mencapai potensi maksimal, menimbulkan kesenjangan antara manfaat yang diharapkan dan realitas yang dirasakan pengguna.

Bagi pihak pengelola di Kota Tangerang Selatan, aplikasi SP4N-LAPOR! memberikan manfaat strategis yang signifikan dalam perbaikan layanan publik dan penguatan akuntabilitas birokrasi. Informan menyatakan bahwa SP4N-LAPOR! membantu instansi dalam memahami kebutuhan riil masyarakat dan menyusun prioritas layanan. Pengaduan yang masuk dijadikan dasar perbaikan, memungkinkan pemerintah untuk mengambil keputusan berdasarkan data dan masalah yang dihadapi langsung oleh publik.

Lebih lanjut, keberadaan sistem ini mendorong transparansi dan akuntabilitas. Semua laporan tercatat dan dapat dipantau publik, yang secara langsung memaksa instansi terkait untuk lebih terbuka dan bertanggung jawab. Informan menekankan bahwa sistem ini mencegah instansi untuk "mengabaikan laporan". Aplikasi ini berfungsi sebagai alat kendali yang mendorong birokrasi bekerja lebih efisien dan terbuka, sesuai dengan fitur pelaporan dan pemantauan status aduan.

Fitur komunikasi dua arah, seperti kolom komentar dan tindak lanjut, juga meningkatkan efisiensi dan dokumentasi proses penanganan. Rekam jejak digital yang tersedia dalam kolom komentar menjadi alat evaluasi internal sekaligus bentuk pertanggungjawaban publik. Bagi masyarakat, manfaat utama aplikasi SP4N-LAPOR! terletak pada peningkatan kemudahan akses dan partisipasi publik. Informan menyebutkan bahwa aplikasi ini mendorong masyarakat menjadi lebih aktif menyampaikan aduan secara tertib dan terdokumentasi.

Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam melakukan interaksi langsung dengan pemerintah. Fitur pelaporan secara anonim dan transparan, penyampaian aspirasi, serta permintaan informasi publik, semuanya berkontribusi pada relevansi dan kemudahan akses. Masyarakat mengapresiasi keberadaan fitur yang memadai dan konsep aplikasi yang menjembatani komunikasi antara warga dan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor. Contoh konkret kebermanfaatan adalah laporan soal sampah liar yang ditindaklanjuti oleh petugas, meskipun prosesnya lambat.

Meskipun secara sistem dan fitur aplikasi SP4N-LAPOR! telah menyediakan fitur komunikasi dua arah yang efektif dan menjanjikan manfaat besar, pandangan dari masyarakat menunjukkan bahwa implementasinya di lapangan masih jauh dari optimal.

Informan, meskipun mengakui bahwa secara fungsi aplikasi ini sudah sangat mendukung komunikasi dua arah, menyatakan bahwa ia belum bisa mengatakan aplikasi ini bermanfaat karena tingkat penerapannya masih rendah. Informan juga mengapresiasi fitur yang memudahkan pelaporan, namun menegaskan bahwa penerapannya yang masih menjadi kelemahan.

Keterlambatan respons, kurangnya kejelasan tindak lanjut, dan proses yang memakan waktu lama (seperti menunggu seminggu untuk tindak lanjut atau tidak adanya kejelasan) menjadi hambatan utama dalam merasakan manfaat bersih secara maksimal. Pernyataan ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan fitur digitalnya, tetapi juga sangat ditentukan oleh kinerja dan komitmen instansi dalam merespons setiap laporan dengan cepat, jelas, dan bertanggung jawab.

Aplikasi SP4N-LAPOR! telah memberikan manfaat signifikan dalam membangun fondasi akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik bagi Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Namun, manfaat bersih yang dirasakan oleh masyarakat pengguna masih terkendala oleh kelemahan pada sisi operasional, khususnya kecepatan dan kejelasan tindak lanjut. Perbaikan pada komitmen respon instansi terkait adalah kunci utama untuk menjembatani kesenjangan antara potensi manfaat sistem dan realitas pengalaman pengguna.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa kesimpulan utama:

- a. Kualitas sistem, meskipun telah dilakukan penguatan teknis dan infrastruktur, masih banyak keluhan pengguna terkait server error, force close, serta ketidakstabilan sistem yang menurunkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi.
- b. Kualitas informasi yang disampaikan melalui aplikasi dinilai masih kurang relevan, tidak transparan, dan seringkali membingungkan. Ketidakjelasan status laporan, minimnya konteks, serta perpindahan antar instansi tanpa penjelasan jelas menunjukkan lemahnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.
- c. Kualitas pelayanan secara umum masih menghadapi tantangan besar, khususnya pada aspek koordinasi antarinstansi dan keterlambatan tindak lanjut laporan. Lemahnya transparansi serta kurangnya tanggapan konkret membuat pelayanan menjadi birokratis dan tidak responsif, sehingga mengurangi partisipasi masyarakat.
- d. Penggunaan, aplikasi ini menghadapi hambatan dari sisi teknis dan desain antarmuka. Pengalaman pengguna yang kurang intuitif, kesulitan menemukan fitur, serta ketidakakuratan GPS turut menurunkan efektivitas penggunaan dan berisiko menurunkan tingkat adopsi.
- e. Kepuasan pengguna belum tercapai secara optimal. Meskipun aplikasi memberikan kemudahan akses, lambatnya tindak lanjut dan tidak adanya kejelasan hasil pengaduan menyebabkan ketidakpuasan yang cukup signifikan. Upaya perbaikan sistem belum sepenuhnya didukung oleh pengukuran evaluatif yang sistematis.
- f. Manfaat bersih (net benefits) dari aplikasi ini sebenarnya sangat potensial, baik bagi masyarakat maupun instansi pemerintah. Namun, manfaat tersebut belum maksimal karena belum ditopang oleh konsistensi implementasi, keterpaduan

kerja antarinstansi, serta budaya pelayanan yang akuntabel dan berorientasi pada hasil.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Agnesia. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE (LAPOR!) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT.
- Akbar, R., Arianto, B., Satyagraha Adiputra, Y., Raja Ali Haji, M., Maritim Raja Ali Haji, U., & Maritim Raja Ali Haji Rizki, U. (2023). Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. In *Aufklarung: Jurnal Pendidikan* (Vol. 3, Issue 3). <http://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung>
- Asti, Normajatun, & Sugiannor. (2020). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU DI KANTOR KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT.
- Az-Zuhra. (2023). SP4N LAPOR DALAM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN ACEH UTARA PROVINSI ACEH.
- Boellan. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR!) DALAM RANGKA PEMANTAUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KUPANG.
- Creswell. (2017). *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- 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>
- Engkus, Azan R. Ainyana, Hanif Alliadzar, & Fitri T. Anisa. (2021). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial*.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur'anul Kariem, M. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan ).
- Farhani, & Adnan. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *Journal of Education on Social Science*.
- Hamjen, H., Rachma, D., Nikmah, A., Pengembangan, B., Dan, S., Kominfo, P., & Alamat, B. (2020). KERAGAMAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI KALIMATAN SELATAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR!. *MetaCommunication; Journal Of Communication Studies*.