

Maskan, M Ibnu A.R, Ahmad. J, Tirtia S (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pengeloan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n- Lapor) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Diskominfo Kota Samarinda. *Prediksi*. Vol. 24 (3) 248-257.

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pengeloan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (Sp4n- Lapor) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Diskominfo Kota Samarinda

Maskan ^{1*}, M Ibnu Ashari R², Ahmad Jubaidi ³, Tirtia Shannie⁴

^{1,2,3,4} Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: ¹maskanabulfatah@yahoo.com, ²ibnuashario92@gmail.com, ³jubaidiahmad66@gmail.com,

⁴tirtiashannie@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

07 September 2025

Received in revised form:

10 Oktober 2025

Accepted:

08 November 2025

Keyword:

Effectiveness, SP4N-REPORT, Public Service

Kata Kunci:

Efektivitas, SP4N-LAPOR, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the SP4N-LAPOR application in public services at the Samarinda City Communications and Information Office. As the title suggests, this study is a qualitative study, with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Effectiveness analysis was conducted based on five indicators: productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. The results indicate that the use of the SP4N-LAPOR application at the Samarinda City Communications and Information Office has improved the productivity, quality, and efficiency of public services through digital features such as report tracking, automatic notifications, and multi-channel integration. However, technical obstacles such as application glitches and a lack of understanding of the available features can hinder the application's effectiveness for the public. The application's flexibility is reflected in its inclusive design and adaptive features, but indiscipline on the part of the agency in following up on public reports reduces its responsiveness. On the other hand, user satisfaction has increased thanks to the tracking features, accessibility, and rating system, although there are still complaints from the elderly and variations in response speed. For optimization, it is necessary to improve system stability, simplify application features, and enforce regulations for related agencies.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Diskominfo Kota Samarinda. Sesuai dengan judul dari penelitian ini jenis penelitiannya adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis efektivitas dilakukan berdasarkan lima indikator efektivitas: produktivitas, kualitas, efesiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda telah meningkatkan produktivitas, kualitas, dan efesiensi pelayanan publik melalui fitur digital seperti pelacakan laporan, notifikasi otomatis, dan integrasi multi-saluran. Namun, kendala teknis seperti gangguan aplikasi dan kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia dapat menghambat efektivitas aplikasi bagi masyarakat. Fleksibilitas aplikasi terlihat dari desain inklusif dan fitur adaptif, tetapi ketidakdisiplinan instansi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat akan mengurangi responsivitasnya. Di sisi lain, kepuasan pengguna meningkat berkat fitur pelacakan, aksesibilitas, dan sistem penilaian, meski masih ada keluhan dari kelompok lansia dan variasi kecepatan respon. Untuk optimalisasi, diperlukan perbaikan stabilitas sistem, penyederhanaan fitur aplikasi, dan penegakan aturan bagi instansi terkait.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

Corresponding Author: maskanabulfatah@yahoo.com

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik yang didasarkan pada prinsip Good Governance. Pemerintah memiliki wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia sangat erat hubungannya dengan birokrasi. Birokrasi mengandung pengertian adanya pengaturan agar sumber daya yang ada dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Birokrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Max Weber merupakan sebuah sistem dalam suatu organisasi. Sebagai sebuah sistem dalam organisasi birokrasi haruslah diatur secara rasional, impersonal (kedinasan), bebas prasangka dan tidak memihak. Birokrasi memiliki peran penting yaitu menjalankan kebijakan politik yang telah ditetapkan oleh mekanisme politik yang berlangsung dan meningkatkannya sebagai wujud prestasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dan dicita-citakan oleh masyarakat dan bangsa.

Peran pemerintahan sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi semua unsur masyarakat yang mana telah diamanatkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah bertugas memastikan bahwa setiap individu dapat menikmati kehidupan yang layak. Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, terutama dengan adanya kemajuan teknologi dan globalisasi. Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan mereka.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan di daerah. Kota Samarinda sebagai ibu Kota provinsi Kalimantan Timur terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inisiatif strategis yang diterapkan untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah melalui penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini merupakan platform pengaduan yang dikelola oleh kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Kemen PAN-RB) yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, masukan atau pengaduan terkait pelayanan publik. Ada beberapa peraturan yang memang dibuat oleh Kementerian atau pemerintah pusat bahwa tidak boleh membuat kanal/aplikasi lokal khusus untuk pengaduan, karena SP4N-LAPOR ini adalah aplikasi umum yang artinya hanya berlaku satu-satunya di Indonesia yang dipakai oleh pemerintah daerah maupun kementerian dan lembaga untuk mengelola pengaduan masyarakat. Aplikasi pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi online yang disebut SP4N-LAPOR sebagai layanan berbasis internet yang bersifat terstruktur dan terintegrasi dan merupakan bentuk dari perwujudan serta tanggung jawab maupun janji pemerintah dalam mendukung pemerintahan yang transparan.

Sesuai dengan Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa SP4N-LAPOR ini ditetapkan sebagai satu-satunya aplikasi umum untuk pengaduan masyarakat. Jadi seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib menggunakan SP4N-LAPOR.

Efektivitas merupakan suatu standar atau tolak ukur untuk melakukan aktivitas seluas-luasnya hingga menimbulkan semangat memberikan yang terbaik dalam keberhasilan atau kondisi yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mencapai tujuan bersama, namun tetap sejalan dengan target awal yang disesuaikan dengan nilai-nilai sehingga dalam penyelenggaraan dapat berlangsung secara tertib. Suatu efektivitas harus sesuai dengan komitmen, sehingga keberlangsungan dan keberhasilan rencana dapat terjadi, terjadi pada zaman modern ini dalam melaksanakan suatu komitmen harus didukung oleh penggunaan teknologi dan menjadikan pilihan alternatif yang melahirkan inovasi. Inovasi teknologi pada masa kini tidak dapat dipungkiri dapat memperbaiki kualitas kehidupan dari sebelumnya.

Penggunaan teknologi informasi membantu dalam pengelolaan data untuk pelayanan publik, sehingga data yang didapatkan akan selalu up to date. Kemudahan dan kecepatan pengelolaan data akan mempengaruhi pada pelayanan, pemerintah akan lebih mudah dalam menyelesaikan pengaduan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Resolusi terjadi dalam perkembangan teknologi dan informasi berupa internet yang menjadi suatu kebutuhan dan tidak lepas dari kebutuhan manusia.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda memiliki peran penting dalam mengawasi dan memastikan kelancaran implementasi SP4N-LAPOR di tingkat kota. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, penggunaan aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pemantauan pelayanan publik di Kota Samarinda. Masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi, memberikan pengaduan, serta memantau tindak lanjut dari laporan yang mereka buat.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di lokasi ditemukan permasalahan yaitu tingkat responsivitas dan kemampuan pegawai yang masih beragam. Dalam beberapa pengaduan atau laporan dari masyarakat masih memerlukan waktu untuk direspon atau ditindak lanjuti oleh para pegawai akibatnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis yang dilakukan penulis, maka proposal ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah deskriptif dengan menggunakan analisis kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Menurut Sugiyono (2006:6) Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lainnya. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. (Dalam Azwar, 2009:5).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dari para informan dan key informan terhadap pertanyaan seputar Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR dalam Pelayanan Publik Diskantor Diskominfo Kota Samarinda dapat disampaikan pembahasan sebagai berikut:

1. *Produktivitas*

Keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja program. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai di lingkungan Diskominfo Kota Samarinda diketahui bahwa penggunaan aplikasi SP4N LAPOR memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja. Hal ini dapat dilihat melalui sistem pelaporan digital yang mempercepat aduan ke instansi terkait, sehingga proses tindak lanjut dapat dilakukan secara lebih cepat tanpa melalui prosedur manual.

Kepala Bidang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi menyampaikan bahwa lebih mempercepat proses kerja, aplikasi ini juga dilengkapi dengan sistem pelacakan laporan, notifikasi otomatis, serta dokumentasi tindak lanjut yang membantu pegawai menyelesaikan tugas secara sistematis.

Pranata Humas Ahli Muda menambahkan bahwa keberadaan tiga lembaga pengawas utama yakni Kemenpan RB, Kantor Staff Presiden, dan Ombudsman. Meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menindak lanjuti laporan. Pengawasan tersebut dilakukan agar setiap aduan segera ditindak lanjuti oleh OPD terkait, terutama untuk laporan-laporan yang menyangkut pelayanan publik seperti, kebersihan lingkungan, parkir, dan infrastruktur jalan.

Admin utama SP4N LAPOR mengatakan bahwa aplikasi ini sangat meringankan beban kerja pegawai secara signifikan dibandingkan pada tahun 2016 yang dimana pada saat itu masyarakat masih melakukan pengaduan secara offline, pegawai tidak lagi menyampaikan segala laporan secara manual.

Namun demikian, dari sudut pandang masyarakat, aplikasi ini memiliki tantangan kendala teknis salah satu testimoni dari masyarakat menyampaikan bahwa aplikasi sempat mengalami eror dalam beberapa bulan terakhir, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses dan memproses laporan. Hal ini juga yang menjadi catatan penting bahwa produktivitas tidak hanya bergantung pada kemampuan internal pegawai, tetapi juga pada kendala teknis dari sistem aplikasi yang digunakan. Dengan demikian, penggunaan aplikasi SP4N LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda belum sepenuhnya dapat dikatakan memenuhi indikator efektivitas karna salah satunya yaitu kendala teknis yang membuat sebagian masyarakat masih kesulitan untuk melakukan pelaporan.

2. *Kualitas*

Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda, secara umum aplikasi SP4N LAPOR memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan mutu dan jumlah kinerja program, khususnya dalam hal pelayanan publik.

Salah satu poin utama dari keberhasilan aplikasi ini terlihat dari percepatan proses pelaporan dan tindak lanjut terhadap aduan masyarakat. Sebelumnya, proses pelaporan dilakukan secara manual yang memakan waktu dan sumber daya. Dengan hadirnya sistem digital seperti SP4N LAPOR, aduan masyarakat kini dapat langsung diteruskan ke instansi terkait tanpa perlu melalui prosedur administrasi yang rumit. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas kerja pegawai, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi bahwa sistem ini tidak hanya mempercepat proses kerja tetapi juga dilengkapi dengan fitur pelacakan laporan, notifikasi otomatis, dan dokumentasi tindak lanjut, sehingga pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan sistematis.

Senada dengan hal tersebut, Pranata Humas Ahli Muda, menekankan peran pengawasan eksternal dari Kemenpan RB, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman RI yang turut berkontribusi dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai. Pengawasan ini mendorong OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait untuk lebih tanggap dalam menyelesaikan aduan masyarakat, khususnya yang menyangkut isu-isu pelayanan publik seperti kebersihan, parkir, dan infrastruktur jalan.

Menurut Admin Utama SP4N LAPOR dari sisi teknis, aplikasi ini telah membantu meringankan beban kerja secara signifikan dibandingkan kondisi pada tahun 2016, saat pelaporan masih dilakukan secara manual yang harus melakukan pertemuan langsung dengan pihak yang bersangkutan. Dengan sistem yang terintegrasi saat ini, proses penginputan dan pelaporan menjadi jauh lebih efisien.

Namun demikian, kualitas layanan aplikasi ini belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh kendala teknis yang masih sering terjadi, sebagaimana disampaikan oleh beberapa pengguna dari kalangan masyarakat. Aplikasi sempat mengalami error dalam beberapa bulan terakhir, yang menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mengakses dan memproses laporan. Ini menunjukkan bahwa produktivitas dan efektivitas tidak hanya ditentukan oleh kesiapan internal pegawai, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas dan keandalan sistem aplikasi itu sendiri.

3. Efisiensi

Berdasarkan indikator efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan biaya, tenaga, waktu. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, menunjukkan bahwa penggunaan SP4N LAPOR telah memberikan percepatan signifikan dalam proses penyelesaian layanan. Sebelum adanya aplikasi, penyampaian aduan membutuhkan waktu yang lebih lama dibanding setelah adanya aplikasi ini.

Efisiensi ini juga terlihat dari pengurangan beban kerja manual pegawai, sebagaimana dijelaskan oleh Pranata Humas Ahli Muda, bahwa penggunaan aplikasi ini menggantikan metode pelaporan informal seperti pengiriman melalui WhatsApp, sehingga seluruh proses menjadi lebih terstruktur dan praktis. Selain itu, aplikasi SP4N LAPOR telah terintegrasi dengan sistem informasi pemerintah daerah dan beberapa layanan lainnya seperti e-

layanan dan pengaduan internal, yang mendukung efisiensi lintas sektor. Admin Utama SP4N LAPOR juga menegaskan bahwa aplikasi ini telah menyediakan alur kerja yang jelas,

sehingga laporan dapat langsung diteruskan kepada OPD terkait tanpa proses yang berbelit-belit.

Namun demikian, dari sisi pengguna atau masyarakat, masih ditemukan kendala yang memengaruhi persepsi terhadap efisiensi aplikasi. Salah satu testimoni dari masyarakat menyebutkan bahwa pencarian kategori laporan dalam aplikasi cukup membingungkan karena harus menelusuri ratusan kategori secara manual. Masalah pada antarmuka ini membuat aplikasi dinilai belum efisien dari perspektif pengguna akhir. Dengan demikian, meskipun aplikasi SP4N LAPOR telah membawa peningkatan efisiensi di tingkat internal pemerintahan, perbaikan pada sisi pengalaman pengguna tetap diperlukan agar efisiensi tersebut juga dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas kemampuan respon organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Berdasarkan hasil wawancara di Diskominfo Kota Samarinda, aplikasi SP4N LAPOR menunjukkan tingkat fleksibilitas yang cukup baik dalam mendukung pelayanan publik. Kepala Bidang Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, menjelaskan bahwa aplikasi ini dirancang dengan user interface yang sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai latar belakang, baik melalui website dan aplikasi mobile. Hal ini menjadikan SP4N LAPOR sebagai platform yang inklusif dan adaptif terhadap kondisi sosial dan teknologi masyarakat. Selain itu, aplikasi ini memiliki kemampuan untuk menyesuaikan pengaturan berdasarkan jenis laporan dan instansi yang dituju, serta adanya admin khusus yang memantau perkembangan laporan untuk penyesuaian lebih lanjut. Fitur-fitur seperti sistem eskalasi otomatis jika laporan tidak segera ditindaklanjuti, lampiran bukti, pelacakan status, hingga kolom komentar antarinstansi, semakin memperkuat fleksibilitas dalam pengelolaan laporan.

Hal senada juga disampaikan oleh Pranata Humas Ahli Muda, bahwa aplikasi ini mampu menyesuaikan kebutuhan pelayanan Diskominfo tanpa perlu membangun sistem pengaduan baru. Masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang ada dengan mudah dan Diskominfo dapat menanggapi pengaduan lebih cepat dan terorganisir. Bahkan, laporan juga dapat dikonfirmasi atau diverifikasi melalui kanal tambahan seperti website PPID atau grup WhatsApp internal. Dari sudut pandang teknis, Admin Utama SP4N LAPOR menyampaikan bahwa aplikasi ini relatif mudah digunakan, sehingga menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Ia juga menegaskan bahwa pengaduan yang masuk, apapun jenisnya, secara otomatis diteruskan ke instansi yang berwenang. Selain itu, aplikasi menyediakan fitur pengelolaan data laporan yang fleksibel untuk membantu admin menyelesaikan proses tindak lanjut dengan lebih akurat.

Meski demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya tantangan dari sisi implementasi fleksibilitas. Seorang warga menyampaikan keluhan bahwa meskipun aplikasi memiliki batas waktu penanganan, kenyataannya masih ada instansi yang tidak merespons laporan sesuai ketentuan. Ia menyarankan agar ada sanksi terhadap instansi yang tidak menindaklanjuti aduan. Hal ini perlu catatan penting bahwa fleksibilitas sistem juga harus diimbangi dengan komitmen dan disiplin dari pihak pelaksana agar tujuan pelayanan publik yang responsif dan adaptif benar-benar dapat tercapai.

5. Kepuasan

Kepuasan dipandang sebagai ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lingkungan Diskominfo Kota Samarinda, diperoleh gambaran bahwa secara umum masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan pelayanan publik. Kepala Bidang Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi menyatakan bahwa masyarakat dapat dengan mudah memantau progres laporan secara langsung melalui aplikasi, dan fitur pelacakan status laporan menjadi salah satu fitur yang paling diapresiasi. Selain itu, bagi pegawai, fitur dashboard monitoring sangat membantu dalam mengelola laporan secara efisien.

Pranata Humas Ahli Muda menambahkan bahwa masyarakat memberikan feedback melalui fitur pemberian bintang yang tersedia dalam aplikasi, yang sekaligus menjadi tolak ukur kualitas tanggapan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pengawasan oleh lima lembaga seperti Kemenpan RB dan Ombudsman turut mendorong OPD untuk memberikan respon cepat terhadap setiap laporan. Selain itu, aplikasi ini juga dirancang inklusif, termasuk bagi pengguna disabilitas, yang dapat mengakses fitur-fitur pelaporan secara mandiri. Dalam hal penanganan keluhan atau kendala teknis, Diskominfo menyediakan layanan helpdesk yang langsung menangani permasalahan dari pusat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal, Diskominfo juga rutin mengadakan pelatihan dan pendampingan bagi pegawai, terutama saat ada admin baru atau pembaruan sistem.

Sementara itu Admin Utama SP4N LAPOR menyampaikan bahwa tanggapan masyarakat terhadap aplikasi ini cukup bervariasi. Meskipun sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini mempermudah pelaporan, ada juga pengguna dari kelompok usia tidak produktif yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara maksimal. Kendati demikian, fitur-fitur yang tersedia, termasuk aksesibilitas bagi disabilitas, dinilai sangat bermanfaat. Fitur bintang pada setiap laporan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan menjadi dasar evaluasi internal. Tiap gangguan teknis langsung ditangani oleh helpdesk pusat agar pelayanan tetap berjalan optimal. Untuk mendukung efektivitas penggunaan aplikasi, pelatihan dan bimbingan teknis diberikan secara berkala, khususnya saat terjadi pembaruan sistem.

Kepuasan penggunaan aplikasi SP4N LAPOR ini bersifat relatif dan masih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan bagi seluruh kalangan, kecepatan respon instansi, serta efektivitas penanganan teknis. Oleh karena itu, keberlanjutan evaluasi, peningkatan fitur, dan pelayanan berbasis pengguna tetap menjadi kunci utama untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan atas layanan aplikasi ke depannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan uraian pada pembahasan yang sudah dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Penggunaan aplikasi SP4N LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda telah meningkatkan produktivitas kerja pegawai melalui fitur pelaporan digital, pelacakan laporan, dan

notifikasi otomatis, serta mendorong kedisiplinan berkat pengawasan dari lembaga terkait. Namun, kendala teknis seperti gangguan aplikasi yang dapat menghambat akses masyarakat berimbas pada efektivitas aplikasi yang belum optimal dalam proses pelaporan. Dengan demikian, meski aplikasi ini memberikan manfaat signifikan bagi internal instansi, tantangan teknis perlu diperbaiki untuk mencapai efektivitas penuh.

2. Kualitas

Aplikasi SP4N LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda telah meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan publik melalui percepatan proses pelaporan, fitur pelacakan, dan notifikasi otomatis, serta didukung pengawasan eksternal yang mendorong kedisiplinan pegawai. Dengan demikian, meski aplikasi ini memberikan dampak positif bagi produktivitas internal, perbaikan stabilitas sistem tetap diperlukan untuk mencapai pelayanan yang memenuhi harapan pengguna secara keseluruhan.

3. Efisiensi

Aplikasi SP4N LAPOR telah meningkatkan efisiensi pelayanan di Diskominfo Kota Samarinda dengan mempercepat proses penyelesaian aduan, mengurangi beban kerja manual pegawai dan menyediakan alur kerja terstruktur yang terintegrasi dengan sistem pemerintah daerah. Namun, dari perspektif masyarakat, efisiensi aplikasi masih terhambat oleh antarmuka yang kurang user-friendly, seperti kesulitan dalam memilih kategori laporan. Dengan demikian, meskipun aplikasi ini efektif dalam meningkatkan efisiensi internal, optimalisasi desain antarmuka tetap diperlukan agar manfaat efisiensi dapat dirasakan secara maksimal oleh pengguna akhir.

4. Fleksibilitas

Aplikasi SP4N LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda telah menunjukkan fleksibilitas yang baik dalam merespons kebutuhan pelayanan publik melalui desain yang inklusif (website dan mobile app), fitur adaptif (eskalasi otomatis, pelacakan status, kolom komentar) dan integrasi multi-saluran (WhatsApp dan PPID). Namun, implementasinya masih terkendala oleh ketidakdisiplinan beberapa instansi dalam menindaklanjuti laporan tepat waktu, menunjukkan bahwa fleksibilitas teknis harus didukung oleh komitmen pelaksana untuk mencapai pelayanan yang benar-benar responsif. Dengan demikian, meski aplikasi ini mampu beradaptasi dengan beragam kebutuhan pengguna, diperlukan penguatan mekanisme penegakan aturan untuk memaksimalkan efektivitasnya.

5. Kepuasan

Aplikasi SP4N LAPOR di Diskominfo Kota Samarinda secara umum telah berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat melalui fitur pelacakan laporan, sistem penilaian bintang, dan aksesibilitas inklusif bagi disabilitas, didukung oleh pengawasan multi-lembaga dan layanan helpdesk yang responsif. Namun, tantangan seperti kesulitan penggunaan bagi lansia dan variasi kecepatan respon instansi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna masih bersifat relatif. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, diperlukan evaluasi berkala, penyempurnaan fitur, serta pelatihan berkelanjutan guna memastikan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan beragam pengguna secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurahmat. 2003. Pengertian Efektivitas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anggraini, O. T., & Irawan, B. 2024. Faktor Penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Informatika Kota Samarinda. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 281-290.
- Arikunto, S. 2016. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis. Jakarta : Rineka cipta.
- Atmosoeprato, Krisdarso. 2002. Menuju SDM Berdaya – dengan Kepemimpinan Efektivitas dan manajemen efisien. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- AS, Monier. 2001. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta. Bumi Aksara
- Atep, Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Denim, Sudar wan. 2012. Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok. Jakarta: Rineka cipta.
- Gibson, James, L; John. M. Ivancevich dan J.H. Donelly. 2013. Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, Proses. Terj. Djoerban Wahid. Jakarta : Erlangga.
- Gerson, Richard F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPPM.
- Hardiansya. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- H. Lovelock Christoper & Laurent K. Wright, Manajemen pemasaran jasa, PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Jakarta : Mandar Maju
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. (2002). Jakarta : PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2003. Marketing Management, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, Etika Administrasi Negara, Jakarta: PT. Rasa Grafindo Persada
- Lovelock, Christoper H. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Indeks.
- Mardiasmo. 2007. Perpajakan. Yogyakarta : Andi
- Mahsung, Mohammad, 2006. Pengukuran kinerja sektor publik. Cetakan pertama- Yogyakarta : penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Makmur. 2011. Efektivitas Kelembagaan Pengawasan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miles, M. B. & Huberman, M. (2019). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Moenier, 2010. Manajemen Pelayanan umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, L.J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Pasolong Harbani (2007) Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.
- Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Asministratif Negara Republik Indonesia (2003)
- Robbins, Stephen P. 2001. Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1 Edisi 8, prenhalindu, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiarto, dkk. 2002. Management Produktif (pengendalian produksi), PT. Gramedia Pustaka utama. Jakarta.
- Sugiyono. (2009). Metode penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif,kualitatif dan RBD. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RBD. Bandung : CV.. Alfabeta
- Sugiyono, (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RBD. Bandung : Alfabeta
- Serdamayanti, (2004), Good Government (pemerintah yang baik) : Bandung : CV. Mandar Maju.
- Tangkisilan, Hassel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Yunita indri, Dian. 2022. Efektivitas Kebijakan “Belajar Daring” Masa Pandemi Covid-19 Di Papua. Banyumas : Wawasan Ilmu

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Undang-Undang No. 20 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal
- Perpres No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Permen PAN & RB No.46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional Tahun 2020-2024
- Peraturan KEMENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan
- Peraturan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

SUMBER INTERNET

<https://www.lapor.go.id>