

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT TERHADAP EFEKTIVITAS PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT DI KECAMATAN BATURAJA TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

Fathurrahman Al'Irfaniy<sup>1</sup>, Aprilia Lestari<sup>2</sup>, Yahnu Wiguno Sanyoto<sup>3</sup>, Eva Susanti<sup>4</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Baturaja <sup>1,2</sup>

Dosen Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Baturaja <sup>3,4</sup>

Email: [irfaniyrahman@gmail.com](mailto:irfaniyrahman@gmail.com)

| Informasi   | Abstract   |
|---|--|
| Volume : 3<br>Nomor : 2<br>Bulan : Februari<br>Tahun : 2026<br>E-ISSN : 3062-9624 | <p><i>This study aims to determine the influence of the SP4N-LAPOR application on the effectiveness of handling public complaints in Baturaja Timur District, Ogan Komering Ulu Regency. The implementation of an e-governance-based complaint management system is essential to improving transparency and public service quality; therefore, empirical analysis is needed to assess its contribution to complaint handling performance. This research employs a quantitative method using a questionnaire consisting of 48 items distributed to 112 respondents. Validity and reliability tests show that all questionnaire items are valid and reliable (Cronbach's Alpha for variable X = 0.943; variable Y = 0.957). The hypothesis test indicates that the t-value (11.298) exceeds the t-table value (1.982) with a significance of 0.000, proving that the use of the SP4N-LAPOR application significantly influences the effectiveness of complaint handling. The coefficient of determination (<math>R^2 = 0.551</math>) shows that SP4N-LAPOR contributes 55.1% to the effectiveness of public complaint resolution. These findings demonstrate that the SP4N-LAPOR application plays an important role in accelerating responses, improving accuracy in handling complaints, and strengthening public information transparency.</i></p> <p><b>Keyword:</b> SP4N-LAPOR, e-governance, public complaints, service effectiveness.</p> |

**Abstrak**

Penelitian ini diarahkan untuk menilai sejauh mana pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR memengaruhi kinerja penanganan pengaduan warga di Kecamatan Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kehadiran mekanisme pengaduan digital dalam kerangka e-governance dipandang krusial karena berpotensi mendorong keterbukaan, akuntabilitas, serta mutu layanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan pembuktian berbasis data guna memastikan kontribusi sistem tersebut dalam pengelolaan aduan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berisi 48 pernyataan yang diberikan kepada 112 responden. Hasil pengujian instrumen menunjukkan seluruh butir pertanyaan memenuhi kriteria keabsahan dan konsistensi, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,943 untuk variabel penggunaan aplikasi dan 0,957 untuk variabel efektivitas penanganan aduan. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-hitung 11,298 yang melampaui t-tabel 1,982 pada tingkat signifikansi 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR berpengaruh nyata terhadap efektivitas penanganan pengaduan. Sementara itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,551 mengindikasikan bahwa 55,1% variasi efektivitas penanganan aduan dapat dijelaskan oleh pemanfaatan aplikasi tersebut.

**Kata Kunci:** SP4N-LAPOR, e-governance, pengaduan masyarakat, efektivitas pelayanan.

## A. PENDAHULUAN

Pemanfaatan (SP4N-LAPOR) mencerminkan langkah strategis pemerintah dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik melalui integrasi teknologi informasi. Platform ini dirancang sebagai media penampung aspirasi sekaligus keluhan warga, dengan harapan mampu memperbaiki tata kelola layanan, terutama dalam merespons aduan secara efisien, akurat, dan terbuka. Pengelolaan pengaduan yang berjalan secara optimal diyakini dapat berdampak pada meningkatnya rasa percaya serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Pandangan dan penilaian masyarakat terhadap efektivitas penerapan SP4N-LAPOR menjadi tolok ukur penting untuk mengukur keberhasilan sistem pengaduan berbasis digital tersebut. Penilaian yang bersumber dari persepsi publik memberikan gambaran yang relatif objektif mengenai kemampuan pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pemanfaatan aplikasi ini. Informasi yang diperoleh dari evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan kebijakan, penguatan kapasitas aparatur, serta pengembangan sistem pengaduan yang lebih tanggap dan selaras dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR terhadap efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ulu, sekaligus menelaah tingkat kepuasan dan persepsi publik sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem tersebut. Hasil kajian diharapkan mampu memberikan bukti empiris bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi serta menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang inovatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintahan elektronik (*e-Governance*) dipahami sebagai pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi serta pelayanan publik. Konsep ini diarahkan untuk mendorong perbaikan kinerja birokrasi melalui peningkatan efisiensi kerja, efektivitas layanan, keterbukaan informasi, serta pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto menjelaskan bahwa e-Government merupakan pemanfaatan TIK sebagai instrumen reformasi birokrasi guna meningkatkan mutu pelayanan sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, e-Governance tidak hanya bermakna pengalihan layanan ke

format digital, tetapi mencerminkan perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan menuju pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Di Indonesia, penguatan e-Governance memperoleh pijakan yang semakin jelas sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Regulasi ini menjadi tonggak penting dalam mendorong digitalisasi administrasi publik di berbagai sektor. Dalam kerangka implementasi kebijakan, tingkat efektivitas menjadi ukuran utama untuk menilai keberhasilan suatu program atau sistem dalam mencapai sasaran yang direncanakan. Efektivitas pengelolaan pengaduan publik dapat diidentifikasi melalui indikator seperti kecepatan menindaklanjuti laporan, ketepatan solusi yang diberikan, serta keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat.

Pengaduan masyarakat sendiri merupakan sarana formal bagi warga untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun laporan atas dugaan penyimpangan dalam pelayanan publik. Dalam paradigma administrasi publik kontemporer, mekanisme pengaduan dipandang sebagai alat strategis untuk menangkap kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat prinsip akuntabilitas dan daya tanggap pemerintah. Oleh karena itu, pengelolaan aduan yang memanfaatkan prinsip e-Governance—seperti melalui aplikasi SP4N-LAPOR—menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap efektivitas penanganan aduan masyarakat di Kecamatan Baturaja Timur. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari kuesioner dan dianalisis secara statistik. Penelitian menerapkan pendekatan perilaku dengan menyoroti peran sikap dan tindakan aparatur serta masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi SP4N-LAPOR!. Keberhasilan sistem dinilai tidak hanya dari ketersediaannya, tetapi juga dari tingkat pemahaman, intensitas penggunaan, motivasi, dan respons terhadap aduan. Populasi penelitian mencakup masyarakat dan aparatur yang terlibat atau berpotensi menggunakan SP4N-LAPOR! di Kecamatan Baturaja Timur, yang menjadi dasar penentuan sampel guna menggambarkan efektivitas penanganan aduan secara representatif.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu. Temuan tersebut menegaskan bahwa penggunaan layanan publik berbasis digital berkaitan erat dengan peningkatan kualitas respons pemerintah daerah. Analisis dilakukan terhadap data 112 responden yang dikumpulkan melalui 48 pernyataan skala Likert dan diolah menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.

Instrumen penelitian terbukti memenuhi persyaratan pengukuran. Uji validitas memperlihatkan seluruh butir pernyataan memiliki nilai korelasi dan signifikansi yang memadai, sehingga mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara akurat. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi pada masing-masing variabel, menunjukkan konsistensi internal yang kuat dan kestabilan data yang baik untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

Analisis regresi linier sederhana mengindikasikan hubungan positif dan kuat antara penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dan efektivitas penanganan aduan masyarakat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi efektivitas penanganan aduan dapat dijelaskan oleh penggunaan aplikasi tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kapasitas aparatur, koordinasi antarinstansi, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta tingkat partisipasi masyarakat. Nilai Adjusted  $R^2$  yang relatif stabil menegaskan bahwa model penelitian memiliki tingkat ketepatan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Keseluruhan hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan SP4N-LAPOR! memberikan dampak positif terhadap efektivitas penanganan pengaduan masyarakat. Sistem pengaduan berbasis digital berfungsi tidak hanya sebagai media penyampaian aspirasi, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam memperkuat tata kelola pemerintahan

### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu. Tingkat penggunaan aplikasi memiliki keterkaitan yang kuat dengan mutu penanganan aduan, terutama dari sisi kecepatan respons, ketepatan tindak lanjut, dan keterbukaan proses penyelesaian.

Instrumen penelitian terbukti valid dan reliabel sehingga mampu merefleksikan kondisi empiris secara tepat. Analisis juga memperlihatkan bahwa sebagian besar variasi efektivitas penanganan aduan dipengaruhi oleh penggunaan SP4N-LAPOR!, sementara faktor lain turut berperan di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya sistem pengaduan berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dan mendukung tata kelola pemerintahan yang responsif serta transparan.

Pemerintah daerah perlu terus mengoptimalkan penerapan SP4N-LAPOR! melalui peningkatan kapasitas aparatur dan perluasan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan aplikasi semakin maksimal dan partisipasi publik dalam penyampaian aduan semakin meningkat.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berliana, R. E., & Yudarta, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N-Lapor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi kasus: beberapa instansi pemerintah di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*.
- KemenPAN-RB. (2019). *Laporan implementasi SP4N LAPOR tahun 2019*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kementerian PANRB. (2021). *Pedoman implementasi SP4N-LAPOR!*. Jakarta: KemenPANRB.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Pengendalian Ketertiban Umum.
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Pratama, Y. (2019). Pengaruh teknologi informasi terhadap efektivitas kinerja di lingkungan pemerintahan daerah. *Jurnal Manajemen Publik*, 15(2).
- Puspa, I. R., & Hidayat, S. (2020). Efektivitas SP4N LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Prinsip, aplikasi, dan penilaian kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.