

OPTIMALISASI APLIKASI SP4N (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL) LAPOR DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Rivano Adi Sowa, Joko Widodo, Radjikan

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ipong313@gmail.com

Abstract

The concept of industrial revolution refers to the technological revolution or digital 5.0 (Five Point Zero) which has developed rapidly in Indonesia. Weak government services due to information technology problems prompted the government to issue the SP4N Lapor Application service program. The aim of this research is to analyze the optimization of the SP4N (National Public Service Complaint Management System) Report application in managing public complaints at the Sidoarjo Regency Communication and Information Service and to analyze what factors influence performance in the SP4N (National Public Service Complaint Management System) application.) Report in the management of public complaints at the Sidoarjo Regency Communication and Information Service. This type of research uses descriptive qualitative research. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. The results of the research prove that the optimization of the SP4N Report Sidoarjo Regency application based on analysis of indicators of information quality, system quality, service quality, use, satisfaction with use is optimal, but there are parts that need to be improved, namely system quality and information quality. Internal factors, namely the quality of the system. With a good quality system, optimization of the SP4N Lapor application in Sidoarjo district can run optimally because there are no problems when opening the website or using the application. External factors are the lack of participation of the Sidoarjo community in using the SP4N Lapor application.

Abstrak

Konsep revolusi industri merujuk pada revolusi teknologi atau digital 5.0 (Five Point Zero) telah berkembang pesat di Indonesia. Lemahnya pelayanan pemerintah karena masalah informasi teknologi mendorong pemerintah untuk mengeluarkan program layanan Aplikasi SP4N Lapor. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dan untuk menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja dalam aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa Optimalisasi Aplikasi SP4N Lapor Kabupaten Sidoarjo berdasarkan analisis indikator kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan sudah optimal, tetapi terdapat bagian yang perlu di tingkatkan yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi. Faktor Internal yaitu kualitas sistem yang mempunyai. Dengan kualitas sistem yang mempunyai, optimalisasi aplikasi SP4N Lapor di kabupaten sidoarjo dapat berjalan dengan maksimal karena tidak terjadi kendala pada saat membuka website atau aplikasi dipakai. Faktor Eksternal yaitu kurangnya partisipasi masyarakat sidoarjo dalam penggunaan aplikasi SP4N Lapor.

Article History

Submitted: 13 Juni 2024

Accepted: 16 Juni 2024

Published: 26 Juni 2024

Key Words

Optimization, E-Government, SP4N Report.

Sejarah Artikel

Submitted: 13 Juni 2024

Accepted: 16 Juni 2024

Published: 26 Juni 2024

Kata Kunci

Optimalisasi, E-Government, SP4N Lapor.

1. Pendahuluan

E-service adalah salah satu bentuk implementasi e-Government. E-service adalah sistem layanan elektronik yang merupakan aplikasi terdepan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dan merupakan bagian dari Government to Citizen (G2C) karena merupakan penyampaian layanan atau informasi publik oleh pemerintah kepada masyarakat dan pertukaran informasi dan komunikasi antara dan masyarakat pemerintah.

Layanan berbasis teknologi informasi yang disebut SP4N LAPOR didirikan sebagai Sistem Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan untuk digunakan oleh kementerian dan lembaga pemerintah di Indonesia. Awal mula program ini merupakan inisiasi dari Kantor Staf Presiden dan dinaungi oleh Ombudsman yang bertujuan agar pengaduan masyarakat dapat terkonsolidasi dan menjadi satu pintu. Kantor Staf Presiden bekerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yang berperan sebagai pembuat kebijakan dan penyelenggara harian, serta bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang berperan sebagai manajemen sistem, jaringan, dan struktur.

Bentuk pelaksanaan dalam rangka keterbukaan informasi oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan bentuk pelaksanaan pelayanan elektronik di bidang pelayanan publik yang dikelola oleh Direktorat Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo adalah SP4N LAPOR!(Sidoarjo et al., n.d.-a).Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memperkenalkan layanan pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan tersebut dinamakan “Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR)”.

Dinas Kominfo Kabupaten Sidoarjo berfungsi sebagai penyelenggara sistem operasi SP4N LAPOR di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Tugasnya menyampaikan pengaduan kepada contact person bagian administrasi di masing-masing lembaga tempat pengaduan bersifat antarlembaga. Selain Administrator Operasional SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo, Dinas Kominfo tetap memiliki Administrator SP4N LAPOR yang fungsinya sama dengan OPD lainnya yaitu pengaduan terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

Dibentuk sesuai dengan Keputusan Bupati Nomor 188/131/438.1.1.1.3/2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat, yang bertanggung jawab atas operasi pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan masyarakat dapat dilayani oleh Diskominfo Kabupaten Sidoarjo melalui situs web www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, dan Three), Twitter @lapor1708, dan aplikasi ponsel (Android dan iOS). Orang-orang dapat dengan mudah mengakses dan mendaftarkan email mereka di website.

Program ini pertama kali diluncurkan di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 dan berlanjut hingga saat ini. Namun, jumlah penggunaannya semakin berkurang dari tahun ke tahun. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo yang mengelola website SP4N LAPOR menunjukkan keluhan masyarakat pengguna semakin berkurang. Jumlah pelapor pada tahun 2019 sebanyak 1.017 orang, tahun 2020 sebanyak 671 orang, tahun 2021 sebanyak 533 orang, tahun 2022 sebanyak 352 orang, tahun 2023 sebanyak 468 pelapor. Data ini menunjukkan jumlah masyarakat pengguna pengaduan SP4N LAPOR semakin berkurang.

Peranan sumber daya manusia (SDM) atau bagian manajemen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan dan Pengurus Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya yang bertanggung jawab atas Pengelolaan SP4N LAPOR sering mengalami pergantian personel sehingga mengakibatkan pengajuan tidak terkoordinasi.

Permasalahan umum yang sering terjadi adalah cara penggunaan dan fungsi aplikasi SP4N LAPOR. Hal ini belum banyak diketahui oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi serta minimnya interaksi terkait aplikasi ini juga menjadi penyebab masyarakat belum banyak mengetahui tentang aplikasi LAPOR SP4N. Hal ini sering kali mengarah pada penyalahgunaan saluran pengaduan yang ada. (Sidoarjo et al., n.d.-b) Misalnya, masih banyak masyarakat yang

melaporkan kasus-kasus non-darurat ke Call Center Sidoarjo yang menjadi titik kontak pengaduan dalam keadaan darurat.

Dari permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dan untuk menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja dalam aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

2. Metodologi

Penelitian tentang optimalisasi aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam Bahasa dan peristilahannya (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan mendapatkan fakta yang terjadi dengan adanya dukungan pemberian pandangan secara akurat dan mendalam terkait optimalisasi aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo.

3. Hasil dan Pembahasan

OPD Komunikasi dan Informatika awalnya terdiri dari dua Bagian di Sekda dan dua Bidang di Dinas Perhubungan dan Bappeda. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 80 Tahun 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dibentuk sebagai perangkat daerah baru dengan tugas utama untuk “Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian serta Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten”. Kantornya terletak di Jl. Diponegoro No.139, Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua pembahasan yang sesuai dengan penyajian data, yang pertama adalah pembahasan mengenai Optimalisasi Aplikasi SP4N Laporan di Kabupaten Sidoarjo dan yang kedua adalah faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi SP4N Laporan.

4.2.1 Optimalisasi Aplikasi SP4N Laporan di Kabupaten Sidoarjo

SP4N Laporan merupakan wadah penting bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik. Optimalisasi aplikasi SP4N Laporan menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang akuntabel. Menurut DeLone and McLean, ada beberapa indikator yang berpengaruh terhadap optimalisasi e-government yaitu: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Penggunaan, Hasil Berish yang di dapat.

A. Kualitas Informasi

Hasil dari sistem informasi yang digunakan adalah kualitas informasi .salah satu sistem informasi yang digunakan adalah kualitas informasi. Output informasi yang menunjukkan kemudahan pemahaman, ketepatan, kelengkapan cukup, dan presisi dianggap berkualitas tinggi (Delone&McLean, 2003). Ketika menggunakan teknologi informasi , teknologi, sistem aplikasi harus mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna untuk mengambil keputusan (Widodo, Putranti, & Nurchayati, 2016). Agar memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara online melalui aplikasi SP4N Laporan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, kualitas informasi menjadi hal yang sangat penting. Untuk

menyampaikan pengaduan secara online melalui aplikasi SP4N Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

Menurut dari penyajian data peneliti, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan kegunaan aplikasi SP4N Lapor kepada masyarakat Sidoarjo dan OPD di Sidoarjo secara online. Selain itu, keterikatan dalam kerja sama antara diskominfo Sidoarjo dengan OPD mewujudkan tujuan bersama sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Keberadaan kualitas informasi dalam optimalisasi aplikasi SP4N Lapor ini juga didukung oleh pernyataan masyarakat yang mengetahui mengenai penggunaan dan kegunaan aplikasi SP4N Lapor.

B. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah gabungan atau kombinasi dari sistem informasi perangkat keras dan perangkat lunak. Kualitas sistem juga merupakan karakteristik yang selalu ada pada sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, dan waktu respon (Delone & Mclean, 2003).

Menurut dari penyajian data peneliti dalam kualitas sistem software masih terdapat kendala ketika ingin mengakses aplikasi maupun website, walaupun pemerintah pusat yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelaksanaannya. Untuk sistem hardware Sehingga masyarakat merasa kurang nyaman ketika terjadi proses pemeliharaan jaringan.

Dengan demikian peneliti menyimpulkan karena kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai di bidang IT dan kurangnya perangkat keras yang diperbarui sehingga berdampak pada kualitas sistem aplikasi pengelolaan pengaduan (SP4N Lapor).

C. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah sesuatu yang harus segera dilakukan agar sistem dapat bertahan dan tetap mendapat kepercayaan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai kualitas yang mendukung pengguna sistem atau aplikasi. Untuk mengetahui kualitas layanan, kita dapat membandingkan persepsi pengguna sistem tentang layanan yang diterima dengan kenyataan yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan dari fitur-fitur yang ada (Putro, Samuel, Ritzkk et al., 2007).

Menurut dari penyajian data peneliti dalam kualitas layanan dapat disimpulkan kualitas layanan aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo cukup baik. Admin SP4N LAPOR Kabupaten Sidoarjo telah melakukan penerimaan maupun pengelolaan pengaduan dengan cara tidak membeda-bedakan pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti. Selama pengaduan tersebut memiliki data yang lengkap maka akan diproses secara adil selain itu juga semua pengadu diperlakukan sama. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Tjiptono (dalam Mursalim, 2018) Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan pengaduan masyarakat.

D. Penggunaan

Penggunaan sistem berarti menggunakan sistem informasi dan informasi itu sendiri. Dengan perbedaan ini, perlu diingat bahwa penggunaan sistem informasi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berarti penggunaan aplikasi atau sistem informasi biling sistem itu sendiri.

Menurut dari penyajian data peneliti dalam penggunaan terkait penggunaan aplikasi SP4N Lapor di semua jenjang usia masyarakat Kabupaten Sidoarjo

sebagian besar sudah menerima dengan baik, tetapi sebagian kecil juga masih belum menerima dengan baik. Untuk tindak lanjut prosesnya cukup baik sesuai SOP tetapi masyarakat Sidoarjo merasa masih kurang cepat atas jangka waktu tindak lanjut.

E. Kepuasan Penggunaan

Kepuasan pengguna adalah hasil atau perasaan yang dimiliki pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, sistem, dan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah dengan melihat seberapa baik output atau laporan yang dibuat, sistem penyedia situs web, dan layanan dukungan (Petter, Delone, dan Mclean 2008).

Menurut dari penyajian data peneliti dalam kepuasan penggunaan, hadirnya aplikasi SP4N Laporan masyarakat Kabupaten Sidoarjo merasa sangat terbantu karena mempermudah melakukan pengaduan.

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aplikasi Laporan Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Faktor internal dan eksternal memengaruhi kinerja aplikasi SP4N Laporan di Sidoarjo. Faktor internal seperti teknologi, kemampuan tim, manajemen proses, dan desain antarmuka pengguna sangat memengaruhi bagaimana aplikasi berfungsi sehari-hari. Faktor eksternal seperti dukungan pemerintah, tingkat partisipasi masyarakat, kemajuan teknologi, persaingan, dan kondisi sosial ekonomi juga sangat memengaruhi keberhasilan aplikasi. Untuk meningkatkan kinerja aplikasi, perbaikan di kedua aspek tersebut harus dilakukan. Untuk memastikan bahwa Aplikasi SP4N Laporan berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat yang paling besar bagi masyarakat Sidoarjo

Berdasarkan penelitian tersebut, faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dari internal adalah salah satunya kurangnya melakukan proses pembaruan aplikasi SP4N Laporan serta website yang sewaktu-waktu tidak bisa dibuka. Untuk faktor eksternal masih kurangnya partisipasi masyarakat Sidoarjo terkait pelayanan pengaduan berbasis online SP4N Laporan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimalisasi Aplikasi SP4N Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo berdasarkan analisis indikator kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan sudah optimal, tetapi terdapat bagian yang perlu di tingkatkan yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kinerja dalam Optimalisasi aplikasi SP4N Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :
 - a. Faktor Internal yaitu kualitas sistem yang mempunyai. Dengan kualitas sistem yang mempunyai, optimalisasi aplikasi SP4N Laporan di kabupaten Sidoarjo dapat berjalan dengan maksimal karena tidak terjadi kendala pada saat membuka website atau aplikasi dipakai.
 - b. Faktor Eksternal yaitu kurangnya partisipasi masyarakat Sidoarjo dalam penggunaan aplikasi SP4N Laporan dalam pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Sidoarjo.



Daftar Referensi

- Arman, N., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Keamanan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo menggunakan Indeks Keamanan Informasi (KAMI) (Vol. 3, Issue 6). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. Gadjah Mada University, Yogyakarta. 122-Article Text-223-1-10-20200901. (n.d.).
- Dwitama, A. J., Putra, W. H. N., & Pranomo, D. (2019). Pengembangan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Berbasis Web Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8463–8471.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur'anul Kariem, M. (n.d.). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan).
- Frank, R., Sinaga, T., Kota Pematangsiantar, A., Sumatera, P., Program, U., Rekeyasa, S. T., Pemerintahan, I., Skripsi, P., Rotzami, D., & Si, M. (n.d.). EFEKTIVITAS APLIKASI SP4N LAPOR SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT DI KOTA PEMATANG SIANTAR. *JURNAL 2 SP4N KAB. SOLOK*. (n.d.).
- Saputro, P. H., Djoko Budiyo, A., & Santoso, A. J. (n.d.). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1). <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>
- Septian, A. (2022). Penerapan Sp4N Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 1(2), 1–4.
- Sinaga, R. F. T. (2023). Efektivitas aplikasi SP4N lapor sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat di kota pematang siantar. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 7823–7830.
- Tamami, A. I., Pengembangan, P., & Daya Manusia, S. (n.d.). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. In *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* | (Vol. 6, Issue 1).
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Yulia, S., Rusmana, A., & Saefudin, E. (2022). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 674–683.
- Zulaikah, R., Akhyary, E., & Okparizan. (2022). Analisis Sp4N Lapor Di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun Analysis of Sp4N Lapor in the Office of the Organizational Secretariat of the Regional Secretariat of Karimun Regency. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(2), 105–115.

