

SKRIPSI

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
(SP4N - LAPOR) DI KABUPATEN LANDAK**



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Angelina Jessika
NIM. E1031211042

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

SKRIPSI

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
(SP4N-LAPOR) DI KABUPATEN LANDAK**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh

Angelina Jessika

Nim. E1031211042

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE RAKYAT*
(SP4N - LAPOR) DI KABUPATEN LANDAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Angelina Jessika
NIM. E1031211042

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama


Dr. Julius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal : 15 April 2025

Dosen Pendamping


Rasidar, SE, M.Si
NIP. 19680825200701200

Tanggal: 17 April 2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE RAKYAT* (SP4N - LAPOR) DI KABUPATEN LANDAK

Oleh :

Angelina Jessika

NIM. E103K1211042

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 9 Mei 2025
Waktu : 09.00 - 10.45
Tempat : Ruang Jurnal

Tim Penguji

Ketua


Dr. Julius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Sekretaris


Rasidar, SE, M.Si
NIP. 196808252007012001

Pembahasan Pertama


Dr. Zulkarnaen, M.Si
NIP. 196402081988101001

Pembahasan Kedua


Farah Devi Andriani, S.Kom, M.Msi
NIDN.0030129105



ABSTRAK

Angelina Jessika: Penerapan *Electronic Governmnet* dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Landak.

Aplikasi SP4N-LAPOR untuk mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat agar diselesaikan secara cepat, sederhana, tepat dan menjalin komunikasi baik antara pemerintah dengan masyarakat. Pada aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Landak terdapat beberapa permasalahan yang membuat aplikasi ini tidak berjalan dengan maksimal. Banyak Masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi dan juga akses jaringan internet yang belum merata. Penelitian ini bertujuan untuk medeskripsikan dan menganalisis tentang SP4N-LAPOR di Kabupaten Landak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori elemen sukses penerapan e-government Indrajit 2016 yaitu *support, capacity, dan value*. Hasil penelitian untuk elemen *support* sudah terpenuhi dengan adanya dasar hukum namun ada hal yang belum terpenuhi seperti sosialisasi bagi masyarakat dan belum adanya anggaran yang diperuntukkan untuk pengembangan aplikasi. Kemudian untuk elemen *capacity* yang diperlukan bagi admin untuk mengelola aplikasi sudah baik namun akses internet untuk penggunaan aplikasi belum sepenuhnya merata dan dapat digunakan masyarakat. Kemudian untuk *value* yang di dapatkan dari aplikasi SP4N-LAPOR sudah baik dan memberikan manfaat bagi masyarakat akan tetapi hal ini dapat lebih baik lagi jika aplikasi ini dapat dikenal masyarakat dan digunakan masyarakat sesuai dengan fungsinya. Saran yang dapat dibuat. Pemerintah Kabupaten Landak perlu secara aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi SP4N-LAPOR. Kemudian diperlukan alokasi anggaran khusus untuk pengembangan dan operasional SP4N-LAPOR Pemerintah juga dapat menyelenggarakan pelatihan atau edukasi sederhana, khususnya bagi masyarakat di pedesaan, agar mereka juga dapat merasakan manfaat dari aplikasi ini

Kata Kunci : Penerapan Aplikasi , SP4N-LAPOR, *Electronic Governmnet*

ABSTRAC

Angelina Jessika: *The Implementation of Electronic Government in Community Complaint Services Through the National Public Service Complaint Management System Application – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) in Landak Regency.*

The SP4N-LAPOR application is designed to manage complaints submitted by the public so they can be resolved quickly, simply, and appropriately, while also fostering good communication between the government and the community. In Landak Regency, the implementation of SP4N-LAPOR faces several challenges that hinder its optimal use. Many residents are unaware of the application's existence, and internet access is still unevenly distributed. This study aims to describe and analyze the implementation of SP4N-LAPOR in Landak Regency. The research adopts a qualitative approach with data collection methods including observation, interviews, and documentation. The study uses the theory of successful e-government implementation proposed by Indrajit (2016), which consists of three key elements: support, capacity, and value. The results indicated that the support element has been partially met, as a legal framework existed, but lacked of public outreach and dedicated budgeting for application development. The capacity of the system administrators was sufficient; however, internet access remained limited, particularly in rural areas. As for the value element, the application has proven to be beneficial for citizens, yet its impact could be significantly enhanced if more people were aware of and able to use it effectively. The study recommends that the Landak Regency Government actively promote and educate the public about the existence and benefits of the SP4N-LAPOR application. Additionally, a dedicated budget should be allocated for its development and operations. Basic training or public education, especially targeting rural communities, is also essential to ensure equitable access to the application's benefits.

Keywords: Application Implementation, SP4N-LAPOR, Electronic Government



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Penerapan *Electronic Governmnet* dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Landak” judul ini dipilih karena peneliti berkeinginan untuk menganalisis bagaimana penerapan e-government melalui aplikasi SP4N-LAPOR sebagai aplikasi yang berfungsi untuk mengelola pengaduan masyarakat. Dalam penerapan e-governmnet pada aplikasi SP4N-LAPOR mengalami beberapa permasalahan dalam penerapannya yaitu, pertama Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan, kedua terbatasnya anggaran dana dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SP4N-LAPOR, ketiga keterbatasan akses internet yang tidak stabil atau terbatas menghambat masyarakat untuk dapat menjangkau dan menggunakan aplikasi. Dalam penelitian ini berfokus pada mengenai evaluasi penerapan *e-government* dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Landak.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *electronic government* pada aplikasi SP4N-LAPOR. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Beranjak dari permasalahan yang diteliti, peneliti menggunakan triangulasi yaitu trigulasi sumber, dan Trigulasi teknik sebagai teknik kebasahan datanya.

Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Landak didapatkan bahwa sosialisasi dan edukasi tentang adanya aplikasi SP4N-LAPOR kepada masyarakat belum sepenuhnya dilakukan sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat dalam bentuk aplikasi. Dalam hal anggaran juga belum terdapat anggaran yang digunakan untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut dan masih perlu pemberian bantuan seperti jaringan Internet agar Penerapan e-government terlaksana secara efektif dan efisien.

Sesuai dengan teori yang digunakan yaitu Elemen *Support* (dukungan) yang diberikan oleh pemrintah dalam penerapan e-governmnet pada aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Landak pada pelaksanaannya sudah mendapatkan dukungan yang baik. Dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu mengenai kebijakan yang mengatur menggunakan Pergub No 117 Tahun 2021 dan dukungan lain dalam pelaksanaan pelaksanaan e-government. Sosialisasi dan Pelatihan yang di lakukan tersedianya infrastruktur yang digunakan untuk mendukung aplikasi SP4N-LAPOR. Namun ada beberapa hal yang memang belum terlaksana dengan baik dalam hal dukungan ini seperti edukasi bagi masyarakat sebagai pengguna.

Elemen *Capacity* (kapasitas) dalam hal ini terdapat beberapa hal yaitu sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana. Kualitas daya manusia dalam mengelola penerapan e-governmnet pada aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Landak sudah tersedia dengan terdapat admin Kabupaten yang menangungi semua pengaduan masyarakat sebelum ke dinas yang berwenang

menyelesaikan pengaduan. Di setiap dinas juga memiliki admin yang menanggapi pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi namun pada saat ini aplikasi SP4N-LAPOR masih berjalan tetapi terdapat dinas yang sudah tidak mengaktifkan lagi SP4N-LAPOR yang ada di beberapa OPD. Kemudian terkait anggaran juga pada pengembangan aplikasi ini karena lebih memprioritaskannya pada kegiatan lain. Sehingga untuk SP4N-LAPOR belum tersedia. Dalam hal sarana dan prasarana sudah cukup memadai baik itu perangkat keras yang digunakan oleh setiap admin yang ada di dinas akan tetapi yang menjadi permasalahannya yaitu jaringan internet yang belum merata sehingga bagi daerah yang sinyalnya kurang tidak dapat mengakses aplikasi.

Elemen *Value* (Manfaat) pada aplikasi SP4N-LAPOR bagi pemerintah dan masyarakat memberikan manfaat yang sangat baik. Untuk mengakses aplikasi juga mudah untuk di akses karena sama dengan aplikasi pada umumnya. Dengan adanya aplikasi ini ketika hendak menyampaikan pengaduan masyarakat tidak perlu ke kantor tetapi dapat menggunakan aplikasi di mana saja dan kapan saja asalkan jaringan internet mendukung.

Saran untuk penelitian ini adalah bagi pemerintah Kabupaten Landak khususnya yang menjadi admin penyelenggara dan pengelola aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak perlu diadakannya pengembangan lebih lanjut mengenai aplikasi SP4N-LAPOR agar aplikasi ini lebih dikenal oleh masyarakat dan digunakan. Kemudian peningkatan dalam sistem jaringan agar penerapan *e-government* bisa berjalan secara efektif dan efisien.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Angelina Jessika

Nomor Mahasiswa : E1031211042

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 9 Maret 2025
Yang membuat pernyataan

Angelina Jessika
E1031211042

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

In The Name Of Jesus Christ

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23 : 18)

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak **Effendi** dan Ibu **Yeye Magdalena** yang selalu mendoakan setiap langkah perjalanan saya. Terimakasih untuk setiap perjuangan kalian dalam memenuhi setiap kebutuhan yang saya butuhkan baik secara moral maupun finansial hal ini menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga karena sudah menghantarkan saya sampai dititik ini sehingga saya dapat memperoleh gelar sarjana. Saya berharap kalian selalu diberikan kesehatan serta lebih lama untuk bersamai saya dan adik-adik dalam berperoses. Maka dari itu saya mempersembahkan karya tulis yang sederhana ini dan gelar ini untuk bapak dan mamak.
2. Adik – Adik saya tercinta, **Rachelina Cahyani** dan **Dandy Septian Samuel** yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan anugrah dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Penerapan E-government dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Landak”. Penyusunan usulan penelitian ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi tugas akhir studi Tingkat Strata satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Tanjungpura Pontianak.

Pada proses penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, bantuan tersebut baik berupa dukungan moral serta materi sehingga proposal ini bisa terselesaikan, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Julius Yohanes, M.Si selaku dosen pembimbing pertama dan Rasidar, SE, M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi.

4. Dr. Zulkarnaen, M.Si selaku dosen penguji utama dan Farah Devi Andriani, S.Kom, M.Msi selaku penguji pendamping yang memberikan banyak saran dan masukan guna kesempurnaan skripsi ini.
5. Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahannya kepada peneliti.
6. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan dukungan selama dalam proses penulisan maupun perkuliahan.
7. Pihak perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan perpustakaan Universitas Tanjungpura atas kerjasamanya.
8. Plt. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak, Admin SP4N LAPOR Kabupaten Landak, beserta seluruh Pegawai Dinas Komunikasi dan Indformatika Kabupaten Landak yang telah bersedia menerima peneliti untuk melakukan wawancara guna kelancaran penelitian.
9. Rekan-Rekan seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2021 mereka adalah sahabat OTW S.IP saya di perantauan ini Irena Viany, Agustina Bete Iku, Antonia Dita Pradita, Angelika Yuni Pratiwi, Nadia Fransiska Amboisa dan Elisabet Ilvania Babaro yang telah memberikan motivasi dan dukungan yang sangat besar dalam penulisan skripsi.
10. Saudari saya keluarga tak sedarah yang juga saya dapatkan di perkuliahan yang juga memberikan dukungan dan motivasi dalam penggerjaan skripsi ini mereka adalah Victoria Yustiroska, Amelia, dan S. Visi Ananda.

11. Teman-Teman Kerabat Mahasiswa Katolik (KEWAKA) yang telah mendukung dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi.
12. Seluruh pinak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti senantiasa diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan, namun peneliti berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Pontianak, 16 Agustus 2024
Peneliti

Angelina Jessika
E1031211042

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
RINGKASAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTO DAN PERSEMBERAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Fokus Penelitian.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Definisi Konsep	13
2.1.1. Konsep Penerapan.....	13
2.1.2. Konsep Pelayanan.....	14
2.1.3. Konsep <i>E-Governmnet</i>	17
2.2 Teori	21
2.2.1 Pengertian <i>E-Governmnet</i>	21
2.2.2 Manfaat <i>E-Governmnet</i>	23
2.2.3 Tujuan <i>E-Governmnet</i>	24
2.2.4 Macam-Macam <i>E-Government</i>	25
2.2.5 Elemen Sukses Penerapan <i>E-Governmnet</i>	27
2.4 Alur Pikir Penelitian.....	31
2.5 Pertanyaan Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	36
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.3.2 Waktu Penelitian	39
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.4.1 Subjek Penelitian	39
3.4.2 Objek Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Alat Pengumpulan Data.....	43
3.7 Analisis Data.....	45
3.7.1 Keabsahan Data	45
3.7.2 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI KEGIATAN	49
4.1 Sejarah Kabupaten Landak.....	49
4.2 Keadaan Geografis Kabupaten Landak	51
4.3 Keadaan Demografis Kabupaten Landak	53
4.4 Sarana dan Prasarana.....	55
4.5 Visi, Misi, dan Moto Kabupaten Landak.....	58
4.6 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak	59
4.7 Visi, Misi, dan Moto Pelayanan Diskominfo Kabupaten Landak.....	60
4.8 Tupoksi Diskominfo Kabupaten Landak.....	60
4.9 Keadaan Pegawai Diskominfo Kabupaten Landak	61
4.10 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Landak.	62
4.11 OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Di Kabupaten Landak	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
5.1 Penerapan E-Government di Kantor Diskominfo Kab. Landak	66
5.2 Support (Dukungan).....	69
5.2.1Kebijakan Yang Mengatur Pelaksanaan E-Governmnet.....	70
5.2.2Dukungan Pemerintah Bagi Masyarakat	73
5.3 Capacity (Kemampuan).....	79
5.3.1Ketersediaan SDM Dalam Mengelola Penerapan E-Government	80

5.3.2 Ketersediaan Anggaran Pada Aplikasi SP4N-LAPOR.....	83
5.3.3 Sarana dan Prasarana.....	85
5.4 <i>Value</i> (Manfaat).....	88
5.4.1 Keberadaan Aplikasi	89
5.4.2 Kemudahan Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR.....	92
BAB VI PENUTUP	100
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran.....	102
6.3 Kekurangan Penulis	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
1. 1 Jumlah Pengaduan Yang Disampaikan Pada Aplikasi	4
1. 2 Dampak Penggunaan Fitur	6
1. 3 SOP SP4N – LAPOR	7
1. 4 Ketersediaan Jaringan Internet.....	8
3. 1 Rincian dan Waktu Penelitian.....	39
4. 1 Wilayah Kabupaten Landak Berdasarkan Kecamatan	53
4. 2 Data Jumlah Penduduk kabupaten Landak Menurut	54
4. 3 Mata Pencaharian Penduduk.....	55
4. 4 Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Landak.....	56
4. 5 Data Sekolah di Kabupaten Landak	57
4. 6 Jumlah Pegawai Kantor Diskominfo	62

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
4. 1 Peta Kabupaten Landak	52
5. 1 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR	67
5. 2 Sosialisasi SP4N-LAPOR tahun 2022	74
5. 3 Alat Penunjang Kerja	86
5. 4 Tampilan Masuk Aplikasi	94

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran</i>	<i>Halaman</i>
1 Pedoman Wawancara Penelitian	110
2 Daftar Nama Subjek Penelitian	115
3 Pedoman Observasi.....	116
4 Undang-Undang.....	117
5 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR	119
6 Dokumentasi Penelitian.....	120
7 Dokumentasi Penelitian.....	123
8 Daftar Riwayat Hidup	124

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian

Penggunaan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan digunakan untuk mewujudkan pemerintah yang akuntabel dan transparan serta mendengarkan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat. Berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dijelaskan bahwa “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE”. Penggunaan SPBE dapat membantu masyarakat memproleh pelayanan dan informasi yang dapat meminimalisir waktu, biaya, dan sumber daya lainnya juga dari sisi pemerintah dapat memperpendek proses pemberian layanan dengan sistem online. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 177 Tahun 2021 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Layanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud merupakan layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Daerah. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah daerah dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam mendapatkan berbagai layanan, seperti perizinan, pengaduan, dan informasi publik.

Dalam penelitian yang dilakukan ini membahas mengenai pelayanan publik dalam hal pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. Tujuan adanya aplikasi SP4N-LAPOR untuk mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat agar diselesaikan secara cepat, sederhana, tepat dan menjalin komunikasi baik antara pemerintah dengan masyarakat. Pada aplikasi SP4N-LAPOR masyarakat dapat menyampaikan permasalahan publik yang penanganannya menjadi wewenang pemerintah untuk menyelesaiannya. Adapun jenis-jenis pengaduan yang dapat disampaikan seperti permasalahan infrastruktur jalan, permasalahan bantuan langsung tunai dana desa, permasalahan administtrasi kependudukan, permasalahan fasilitas kesehatan, dan permasalahan lainnya yang menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah.

Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan dan informasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan berguna bagi masyarakat. Transformasi digital yang dilakukan ini akan merubah interaksi yang dilakukan antara pemerintah dan masyarakat dengan menghadirkan tuntutan dan tantangan baru bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam sistem online. Aplikasi SP4N-LAPOR dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Pada aplikasi

SP4N-LAPOR terdapat layanan berupa pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi.

Pemerintah Kabupaten Landak sudah melakukan sosialisasi mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Dalam hal ini dukungan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Landak yaitu dengan dilaksanakannya sosialisasi bagi perangkat daerah untuk mendukung program penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memegang prinsip pemerintahan yang terbuka. Sosialisasi dilakukan bertujuan untuk mengenalkan adanya aplikasi SP4N-LAPOR oleh pemerintah kepada setiap instansi yang ada di Kabupaten Landak, camat dan kades agar mengetahui adanya aplikasi pengaduan *online* dan memahami tentang SP4N-LAPOR. Setiap instansi pemerintah memiliki peran yang sangat penting untuk mendukung pengembangan dan proses berjalannya aplikasi SP4N-LAPOR akan tetapi hal tersebut hanya dilakukan sekali pada saat *launching* aplikasi. Selanjutnya belum ada dilakukan lagi pelatihan dan evaluasi bagi para OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) di Kabupaten Landak. Hal ini sangat penting untuk mendukung pengembangan aplikasi lebih lanjut dalam penggunaannya.

Selain sosialisasi kepada pemerintah selaku penyedia layanan masyarakat juga sebagai penerima layanan harus mengetahui adanya aplikasi SP4N-LAPOR agar masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, aspirasi dan menerima informasi dari aplikasi yang telah disediakan. Masyarakat yang menjadi tujuan utama penggunaan aplikasi ini harus mengetahui bahwa di daerah mereka sudah ada

layanan pengaduan online. Pada saat ini terkadang ada yang memilih untuk apatis terhadap produk baru dari pemerintah apalagi jika hal baru itu tidak langsung diperkenalkan kepada mereka. Akibatnya, jika terjadi permasalahan yang ada di masyarakat dan harus ditangani oleh pemerintah, masyarakat tidak tau harus menyampaikan pengaduan kemana dan lewat apa. Biasanya masyarakat menggunakan media sosialnya untuk menyampaikan permasalahan yang terjadi. Hal tersebut benar agar diketahui oleh publik terutama pemerintah, namun hal tersebut kurang tepat karena dengan menyampaikannya lewat media sosial tidak ada yang menaggapi karena tidak tertuju ke dinas yang berwenang. Dengan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR laporan yang dilakukan dapat ditindak lanjuti dan mendapatkan respon dari pemerintah karena di aplikasi tersebut pemerintah sudah memiliki tanggung jawab untuk menangani setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Berikut merupakan jumlah pengaduan yang penulis dapat pada aplikasi SP4N-LAPOR!

Tabel 1. 1
Jumlah Pengaduan Yang Disampaikan Pada Aplikasi

Instansi	Jumlah Pengaduan						
	Thn. 2019	Thn. 2020	Thn. 2021	Thn. 2022	Thn. 2023	Thn 2024	Thn 2025
Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Perumahan Rakyat	1	2		3	7	3	1
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan					1		
Dinas Komunikasi dan Informatika				3		1	1
Satuan Polisi Pamong Praja		1			1		
Rumah Sakit Umum Daerah				1			
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa		4	3	1	1		
Dinas Lingkungan Hidup				2			
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan				1			
Dinas Perkebunan				1			
Dinas Kesehatan			1				

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan keluarga Berencana			1	1		1	1
Dinas Penanaman modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja				1	1		
Satuan Polisi Pamong Praja		1					
Dinas Perhubungan					2	1	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil			1	1		1	1
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia							1
Jumlah	1	6	6	15	13	1	5

Sumber : Olahan peneliti pada aplikasi SP4N-LAPOR, 2025

Dari data pengaduan online melalui aplikasi SP4N-LAPOR menunjukkan bahwa pengaduan online yang masyarakat sampaikan dalam bentuk pengaduan, aspirasi, dan informasi terdapat 53 pengaduan yang terjadi dari tahun 2019-2025.

Jumlah pengaduan terbanyak ada di tahun 2022 sebanyak 15 pengaduan dan kemudian pengaduan tersebut terjadi penurunan sampai pada tahun 2025.

Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Landak tahun 2023 terakhir jumlah penduduk dengan umur produktif dengan usia 15-64 tahun yang sudah bisa menggunakan telepon genggam untuk berkomunikasi berjumlah 284.403 jiwa. Banyaknya jumlah masyarakat Kabupaten Landak ini memang tidak semuanya harus melapor tetapi jika dilihat jumlah pengaduan yang disampaikan dengan jumlah masyarakat menunjukkan bahwa dari masyarakat mungkin belum paham cara menyampaikan pengaduan atau masyarakat bahkan ada yang tidak mengetahui aplikasi tersebut. Pada Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tahun 2024 rata-rata lama sekolah penduduk dengan usia 25 tahun ke atas telah bersekolah 7,46 tahun atau telah menduduki jenjang pendidikan kelas VIII (SMP Kelas 2) namun tidak tamat. Hal ini juga berdampak pada kemampuan masyarakat dalam menggunakan *e-government*. Pengadaan sosialisasi kepada masyarakat memang harus dilaksanakan untuk mendukung penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dan penerapan *e-government* dapat berjalan dengan baik serta melibatkan masyarakat.

Dalam upaya mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, aplikasi SP4N-LAPOR hadir dengan berbagai fitur yang digunakan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan pelapor. Dua fitur penting yang menjadi perhatian khusus adalah fitur anonim dan rahasia. Berikut merupakan dampak dari penggunaan fitur anonim dan rahasia yang digunakan pelapor !

Tabel 1. 2
Dampak Penggunaan Fitur

Fitur	Identitas Pelapor	Isi Laporan	Dampak Pemakaian Kedua Fitur (Anonim dan Rahasia)
Anonim	Tidak dapat dilihat oleh publik. Hanya dapat dilihat oleh admin.	Dapat dilihat publik	Identitas pelapor tidak dapat dilihat oleh publik dan isi laporan tidak dapat dilihat.
Rahasia	Dapat dilihat oleh semua pihak	Tidak dapat dilihat	

Sumber : Buku Pedoman SP4N-LAPOR, 2016

Penggunaan fitur anonim baik untuk melindungi identitas pelapor akan tetapi karena identitas pelapor tidak dapat dilihat oleh publik, ada resiko laporan yang disampaikan palsu atau fitnah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Penggunaan anonim dapat mengurangi rasa tanggung jawab pelapor.

Penggunaan fitur rahasia dengan isi laporan hanya dapat dilihat oleh admin hal ini kemungkinan dapat memunculkan manipulasi data jika admin tidak netral karena ada kepentingan tertentu. Ketika laporan menggunakan identitas asli dan laporan yang disampaikan dapat dilihat secara transparan maka akan meningkatkan efektivitas laporan dan kepercayaan terhadap proses laporan serta komunikasi yang dilakukan lebih baik antara pelapor dan pihak yang berwenang.

Dalam mengelola pelaporan masyarakat, pemerintah Kabupaten Landak memiliki SOP penanganan laporan dalam menanggapi pelaporan yang disampaikan sebagai berikut :

**Tabel 1. 3
SOP SP4N – LAPOR**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		ADMIN NASIONAL	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG OPD	UNIT KERJA TERKAIT OPD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan dari Masyarakat melalui aplikasi lapor.go.id					Sistem dan Jaringan Internet	10 Menit	Laporan Pengaduan yang Masuk	
2.	Verifikasi, Identifikasi, dan Disposisi Laporan kepada Admin Instansi					Sistem Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Disposisi Laporan	
3.	Verifikasi dan Identifikasi Laporan, jika Bukan Kewenangan maka Laporan Dikembalikan Kepada Admin Nasional					Sistem Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Laporan	
4.	Disposisi Laporan kepada Pejabat Penghubung OPD					Sistem Jaringan Internet dan PC	1 Jam	Disposisi Laporan	
5.	Menerima dan Meneruskan Pengaduan ke Unit Kerja di OPD berdasarkan Jenis Pengaduan					Kajian dan Laporan	2 Jam	Laporan Pengaduan	
6.	Memberikan Tanggapan/Jawaban terhadap Laporan (Aduan Masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	1 Jam	Laporan yang Ditindaklanjuti	Tanggapan dari OPD dapat diintervensi oleh Admin Instansi jika tanggapan dianggap belum menjawab Laporan Aduan Masyarakat
7.	Laporan Selesai dan Pencatatan Jejak Tindak Lanjut					Laporan	1 Jam	Laporan	Merekam aktifitas Bersama Instansi terkait Untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika, 2025

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan alur kegiatan dari penerimaan laporan hingga pengelolaan laporan. Setiap langkah dalam proses ini memiliki batas waktu yang jelas. Penetapan waktu yang tegas ini penting agar dalam penanganan laporan lebih terstruktur sesuai dengan SOP yang buat. Penanganan pengaduan yang sesuai dengan SOP yang ada dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat akan penanganan yang efisien.

Infrastruktur seperti jaringan internet juga mempengaruhi penggunaan aplikasi karena dalam penggunaannya memerlukan jaringan yang mendukung. Kesulitan masyarakat untuk mengakses aplikasi ini juga terkendala karena

jaringan internet. Infrastruktur yang kurang mendukung ini menyebabkan akses penggunaan aplikasi bagi masyarakat di desa-desa belum maksimal.

Berikut ini merupakan data ketersediaan jaringan interner yang ada di seluruh desa dari tiga belas kecamatan yang ada di Kabupaten Landak.

Tabel 1. 4
Ketersediaan Jaringan Internet

No	Kecamatan	Ketersediaan Jaringan	
		Bersinyal	Blankspot
1	Sebangki	3 Desa	2 Desa
2	Ngabang	18 Desa	1 Desa
3	Jelimpo	11 Desa	2 Desa
4	Sengah Temila	12 Desa	2 Desa
5	mandor	9 Desa	8 Desa
6	Menjalin	4 Desa	4 Desa
7	Mempawah Hulu	7 Desa	10 Desa
8	Sompak	4 Desa	3 Desa
9	Menyuke	8 Desa	8 Desa
10	Banyuke Hulu	3 Desa	4 Desa
11	Meranti	5 Desa	1 Desa
12	Kuala Behe	8 Desa	3 Desa
13	Air Besar	12 Desa	3 Desa
Jumlah		104 Desa	51 Desa

Sumber : Diskominfo Kabupaten Landak, 2025

Berdasarkan data ketersediaan jaringan internet terdapat 104 desa yang memiliki akses internet dengan jaringan yang mendukung. Kemudian terdapat 51 desa yang *blankspot*. Beberapa kecamatan memiliki jumlah desa yang bersinyal lebih banyak dibandingkan dengan desa-desa yang *blankspot*. Hal ini menunjukkan adanya ketidakmerataan dalam distribusi akses internet. Untuk jaringan yang paling kuat di setiap kecamatan yaitu kartu Telkomsel yang jaringannya dapat digunakan. Untuk jaringan yang lainnya itu memiliki kekuatan yang lemah dan bahkan tidak memiliki jaringan.

Kecamatan dengan lebih banyak desa bersinyal dapat lebih mudah menggunakan aplikasi SP4N LAPOR, sementara kecamatan dengan *blankspot* sudah pasti tidak bisa menggunakannya. Desa-Desa yang memiliki sinyal seharusnya dapat lebih mudah untuk mengakses aplikasi karena infrastrukturnya memadai. Kemudian yang menjadi permasalahannya apakah masyarakat mengetahui adanya aplikasi SP4N-LAPOR ini. Hal ini berkaitan pada sosialisasi dan edukasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Keterbatasan akses internet di desa-desa yang *blankspot* menghambat masyarakat dalam mengakses layanan. Masyarakat di daerah tersebut akan kesulitan untuk menggunakan aplikasi SP4N LAPOR, yang seharusnya memudahkan mereka untuk menyampaikan pengaduan dan masukan. Adanya jaringan internet ini sangat mendukung dalam penerapan *e-government*. Jika tidak ada jaringan maka penggunaan *e-government* pun tidak dapat dilakukan.

Berdasarkan fenomena yang ada di atas maka penulis tertarik untuk lebih lanjut meneliti ”penerapan *e-government* dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Landak”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang yang telah ditulis, maka penulis menemukan beberapa indikasi permasalahan yang terjadi dan akan dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Penggunaan fitur anonim dapat menyebabkan pelaporan yang tidak jelas atau sembarangan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.
3. Keterbatasan akses internet yang tidak stabil atau terbatas menghambat masyarakat untuk dapat menjangkau dan menggunakan aplikasi.

1.3 Fokus Penelitian

Untuk menghindari pembahasan penelitian yang terlalu luas maka fokus penelitian ini akan membahas mengenai evaluasi penerapan *e-government* dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak yang dilihat dari elemen kesuksesan penerapan *e-governmnet* menurut Indrajit 2016 yaitu (1)*support*, (2)*capacity*, dan (3)*value*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “bagaimana evaluasi penerapan *e-governmnet* dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk medeskripsikan dan menganalisis tentang penerapan *e-governmnet* dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun dalam penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yang di antaranya adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis serta memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pemerintahan yang terkait dengan penerapan *e-government* dan pelayanan pengaduan masyarakat melalui salah satu referensi dalam penelitian yang sejenis untuk menambah kepustakaan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak agar menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk mewujudkan efektivitas dalam penerapan *e-government* pada pelayanan pengaduan masyarakat pada penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR yang merupakan salah satu aplikasi pengaduan online yang baik dilaksanakan di pemerintah serta menjadi pertimbangan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan untuk kedepannya.
2. Bagi masyarakat di Kabupaten Landak agar mengetahui adanya layanan pengaduan online yang ada di pemerintahan untuk menyampaikan permasalahan dan informasi.

3. Bagi peneliti lain diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis mengenai penerapan *e-governmnet* di waktu mendatang dalam bidang ilmu pemerintahan.