

**FAKTOR PENGHAMBAT EFEKTIVITAS PENGGUNAAN
APLIKASI SP4N-LAPOR! DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA**

Oktavia Tri Anggraini, Bambang Irawan

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 2, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda

Pengarang : Oktavia Tri Anggraini

NIM : 1902016087

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 19 Januari 2024

Pembimbing,



Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP 19830414200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 2	
Tahun : 2024	
Halaman : 281-290	

FAKTOR PENGHAMBAT EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SP4N-LAPOR! DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

Oktavia Tri Anggraini¹, Bambang Irawan²

Abstrak

Aplikasi SP4N-LAPOR! merupakan salah satu inovasi pemerintah dalam pengelolaan pengaduan untuk memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat. Aplikasi ini dicanangkan sebagai satu-satunya kanal pengaduan untuk seluruh rakyat di Indonesia termasuk didalamnya Kota Samarinda. Diketahui, Kota Samarinda telah aktif menggunakan aplikasi ini sejak tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kota Samarinda. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif dengan sumber data yang menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling pada Dinas Komunikasi dan Informatik dan masyarakat. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai wadah pengaduan masyarakat tidak terlepas dari faktor penghambat yang memengaruhinya terkait efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Adapun yang menjadi faktor penghambat dari efektivitas SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah yang pertama, faktor anggaran khusus untuk sosialisasi terkait dengan adanya aplikasi tersebut. Kedua, Faktor sumber daya manusia yang kurang mumpuni pada beberapa OPD menyebabkan sulitnya berkoordinasi. Ketiga, kurangnya pemahaman dari masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi itu sendiri.

Kata Kunci: Pengaduan masyarakat, SP4N-LAPOR!, pengelolaan pengaduan

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan diatur oleh kebijakan operasional sesuai dengan misi dan fungsi utama masing-masing organisasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Namun seiring berkembangnya globalisasi secara dinamis maka penyesuaian globalisasi

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: oktatrianggra@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

tersebut diikuti dengan transformasi pemerintahan dan administrasi, hal ini menciptakan jalan baru bagi sistem pemerintahan lokal, nasional, regional dan internasional yaitu konsep *sound governance*, *dynamic governance* dan *open government*. Ketiga konsep tersebut akan berakhir pada sebuah inovasi.

Penerapan inovasi saat ini merupakan hal yang penting di Indonesia karena kompetisi global yang semakin ketat dan pesatnya perkembangan *information and communication technology (ICT)*. Yulianto (2019) menjelaskan bahwa "*ICT has radically transformed the way individuals, organizations, and governments used to work*". Pemanfaatan ICT menawarkan keuntungan dalam hal kecepatan, kemudahan, biaya rendah, sentralisasi data, dan akses data yang dapat digunakan oleh semua kalangan (Pratiwi, 2021). Sehingga penggunaan teknologi semakin digunakan pemerintah khususnya untuk pelayanan publik.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan saran dan kritik terhadap layanan yang diterimanya. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah menetapkan kebijakan melalui Peraturan MENPANRB Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan MENPANRB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan menciptakan sebuah aplikasi yang dinamai SP4N-LAPOR!.

SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian seluruh permohonan dan pengaduan secara *online*, terintegrasi dengan proses pengolahan pengaduan secara bertahap dari masing-masing penyedia layanan publik, yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. SP4N-LAPOR! saat ini terintegrasi bersama 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah, termasuk didalamnya Kota Samarinda.

Penelitian sebelumnya terkait dengan SP4N-LAPOR! yang dilakukan oleh Selviana (2020) tentang implementasi aplikasi ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantaeng menunjukkan sosialisasi belum merata ke seluruh wilayah Kabupaten Bantaeng, hal tersebut ditemukan pula dalam penelitian yang dilakukan oleh Yahya dan Setiyono (2022) yang menyebutkan bahwa ditemukan permasalahan dalam meningkatkan jumlah kegiatan yang berorientasi pada masyarakat.

SP4N-LAPOR! sendiri di Kota Samarinda sudah mulai aktif pada tahun 2017. Namun, total pengguna dari aplikasi SP4N-LAPOR! berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika 2022 tergolong masih rendah ditunjukkan sejak tahun 2020 hingga 2022 hanya sebanyak 416. Kemudian sepanjang 1 Januari 2020 - 31 Agustus 2022 jumlah laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! di Kota Samarinda adalah sebanyak 518 dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Periode Laporan Masuk

Tahun	Status Laporan			
	Belum Diverifikasi	Belum Ditinidakanjuti	Proses	Selesai
2020	0	0	0	230
2021	0	0	0	177
2022	0	18	36	57

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, 2022

Urgensi penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah terlebih dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan karena aplikasi ini termasuk sebagai alat ukur kinerja pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor penghambat efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata bahasa Inggris “efektif” yang berarti keberhasilan atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Dunn (2000) menjelaskan bahwa efektivitas (*effectiviness*) mengacu pada apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan tindakan. Efektivitas adalah tercapainya tujuan jangka panjang dan tujuan yang telah ditetapkan dengan jelas terlebih dahulu dalam bentuk misi organisasi (Ratminto & Winarsih, 2005).

Sedangkan Makmur (2011) mengartikan efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan, kebenaran, dan kegagalan organisasi dalam suatu organisasi. Ia lebih lanjut berpendapat bahwa untuk menilai efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi, kelompok, atau negara, seseorang harus membandingkan kesalahan yang dibuat dengan kebenaran atau keakuratannya. Tentu saja, semakin rendah persentase kesalahan, semakin mendekati dengan keakuratan dalam menjalankan fungsi atau pekerjaan yang ditugaskan kepada tiap orang.

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses pemenuhan secara langsung atau tidak langsung dari kebutuhan mendasar dari kepentingan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai fungsi utama penyelenggaraan negara. Pasolong (2007) mengemukakan bahwa secara mendasar dapat diartikan sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi, baik langsung maupun tidak langsung, untuk memuaskan suatu kebutuhan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan

pelayanan, termasuk pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan hukum setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang dan jasa. Selviana (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan layanan yang disediakan dari suatu organisasi (negara, dunia usaha, swasta) kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Ratminto & Winarsih (2005), beberapa asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan perizinan dan layanan pemerintah, antara lain:

1. Tunjukkan empati terhadap pelanggan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sesingkat mungkin.
3. Kejelasan prosedur pelayanan. Proses layanan harus sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada pengguna layanan.
4. Minimalisasi persyaratan layanan.
5. Kejelasan kewenangan.
6. Transparansi biaya.
7. Kepastian jadwal dan masa Pelayanan.
8. Minimalisasi formulir.
9. Memaksimalkan masa berlaku persetujuan.
10. Kejelasan hak dan kewajiban pemasok dan pelanggan.
11. Penanganan pengaduan yang efektif.

Inovasi

Inovasi ialah suatu pembaruan atau pengenalan sesuatu yang baru, tentang solusi yang baru atau lebih baik dari sebelumnya yang menciptakan nilai bagi masyarakat umum atau publik, *private sector*, dan individu. Rogers (2003) mendefinisikan inovasi sebagai suatu ide, wawasan, praktik atau obyek/benda yang diakui sebagai hal baru dan diterima untuk diadopsi oleh individu atau kelompok.

Lebih lanjut Selviana (2020) mengartikan inovasi sebagai suatu ide, produk, informasi teknologi, nilai, dan praktik atau institusi baru yang belum banyak diketahui, diterima, digunakan atau dilaksanakan oleh sebagian besar anggota masyarakat di suatu wilayah tertentu. Hal ini dapat digunakan dan diterapkan untuk mengubah seluruh aspek kehidupan masyarakat dan mencapai peningkatan kualitas bagi setiap individu dan seluruh anggota masyarakat yang berpartisipasi.

Inovasi bersifat kompleks atau rumit sehingga dalam pelaksanaannya tidak selalu berjalan sesuai dengan keinginan, maka terdapat delapan jenis hambatan inovasi yang teridentifikasi menurut Mulgan & Albury (2003) yaitu:

1. Budaya *risk averse*, budaya yang tidak menyukai risiko karena sifat inovasi melibatkan banyak risiko, termasuk risiko kegagalan.
2. Tekanan dan kendala administratif.
3. Anggaran dan perencanaan jangka pendek, merupakan hambatan yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi sulit menyesuaikan.
4. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.

5. Tidak ada penghargaan atau intensif.
6. Teknologi memang ada, namun terhambat oleh budaya dan struktur organisasi.
7. Ketergantungan yang berlebihan pada karyawan *high performer* atau figur tertentu yang dianggap memiliki kinerja tinggi.
8. Keengganan menutup program yang gagal.

Definisi Konseptual

Efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai media pengelolaan pengaduan merupakan ukuran sejauh mana aplikasi ini dapat menyelesaikan berbagai jenis aduan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga didalam pelaksanaannya terdapat penyebab atau keadaan yang menghambat tercapainya tujuan aplikasi ini sehingga mengalami ketidakefektifan dalam menangani pengaduan pada aplikasi yang bersumber dari faktor internal pihak pengelola dan faktor eksternal sasaran pengguna aplikasi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif, dianggap sangat relevan karena dapat menggambarkan keadaan faktor penghambat efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dalam penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya berdasarkan tempat penelitian dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara oleh *key informan* yaitu Kepala Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik menggunakan teknik *purposive sampling*, dan informan yaitu Sub Koordinator Pengelola Opini dan Aspirasi Publik serta Pengelola Data Aduan Masyarakat menggunakan teknik *snowball sampling*. Informan lain dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna aplikasi SP4N-LAPOR! itu sendiri.

Data sekunder merupakan data-data yang mendukung seperti pers atau media laporan berupa catatan tertulis yang berisikan informasi dan dokumentasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda baik dalam bentuk laporan terkait *database* SP4N-LAPOR!. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan penelitian.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Faktor Penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda

Efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda tentunya tidak terlepas dari faktor penghambat terlebih aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang berasal dari kementerian pusat. Dalam menjalankan aplikasi ini peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda adalah sebagai jembatan utama dari pemerintah pusat dalam meneruskan, menyampaikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait dengan aplikasi ini di Kota Samarinda.

1. Faktor Anggaran Khusus Sosialisasi

Salah satu hal yang dapat dilakukan pemerintah untuk menyebarkan aplikasi ini adalah dengan sosialisasi. Namun diketahui dalam besaran pagu anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda tidak ada secara khusus untuk kegiatan sosialisasi. SP4N-LAPOR! termasuk dalam program Informasi dan Komunikasi Publik atau IKP, didalamnya terbagi menjadi kegiatan opini dan aspirasi, pelayanan informasi atau PPID dan SP4N-LAPOR! masuk dalam sub bagian opini dan aspirasi (tidak berdiri sendiri). Untuk penyerapan dana yang digunakan dalam pagu IKP sebesar 30% dalam SP4N-LAPOR! kegiatan terdiri atas monitoring persemester serta bimbingan teknis atau pembinaan admin. Apabila secara keseluruhan pagu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda untuk SP4N-LAPOR! adalah sebesar 2% sampai 3%.

Sosialisasi dilakukan agar aplikasi dapat sampai pada target pengguna aplikasi yaitu masyarakat, akan tetapi dikatakan terdapat hambatan yang berasal dari internal yaitu keterbatasan melakukan sosialisasi kepada masyarakat karena tidak ada anggaran secara khusus. Hal tersebut termasuk dalam salah satu hambatan dalam inovasi yaitu hambatan anggaran. Hambatan anggaran yang mana periodenya sangat singkat dan terdapat administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi sulit menyesuaikan (Mulgan & Albury, 2003). Keterbatasan melakukan sosialisasi karena tidak adanya anggaran khusus menyebabkan persebaran informasi aplikasi ini tidak menyeluruh kepada masyarakat luas.

2. Faktor Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan aplikasi ini kendala atau penghambat yang muncul adalah seringnya pergantian tanggung jawab atau pejabat penghubung dari beberapa OPD yang berkaitan, hal tersebut dapat mengurangi keefektifan dalam menyelesaikan aduan yang masuk dalam aplikasi SP4N-LAPOR! seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2 Laporan Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR! 2021

	Uraian
Hasil	Adapun hal yang penting dievaluasi dalam prosedur pengaduan masyarakat tahun 2021 adalah terkait belum terbentuknya tim penanganan pengaduan (admin penghubung). Tim penanganan pengaduan yang telah terbentuk merupakan tim yang dibentuk pada tahun sebelumnya. Sehingga diperlukan adanya pemutakhiran susunan tim penanganan pengaduan sebagai admin penghubung di tahun 2021 demi mendukung kelancaran pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi LAPOR!.

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, 2022

Admin penghubung dari beberapa OPD yang terus berganti menyebabkan sulitnya admin utama untuk mengkoordinasikan terkait laporan aduan yang masuk untuk segera ditanggapi dan ditindaklanjuti, hal itu nantinya akan berpengaruh pada produksi atau tingkat keberhasilan SP4N-LAPOR! dalam menyelesaikan laporan aduan. Banyak hal yang dapat membuat pergantian admin penghubung dari beberapa OPD yang berganti, rata-rata bersifat internal. Dugaan yang dapat menyebabkan hal tersebut adalah budaya *risk aversion* yang merupakan satu dari delapan faktor penghambat dari inovasi menurut Mulgan & Albury (2003), budaya ini tidak menyukai resiko karena sifat inovasi yang melibatkan banyak resiko.

3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Aplikasi SP4N-LAPOR! bertujuan untuk mengurangi aduan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya, salah satu faktor yang membuat aplikasi ini tidak secara efektif berjalan adalah karena kurangnya pemahaman masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan masyarakat dapat disimpulkan aplikasi ini masih kurang disosialisasikan sehingga informasi dan panduan penggunaan aplikasi tidak tersebarluaskan ke masyarakat sebagai target pengguna aplikasi ini sehingga masyarakat harus mempelajari sistem secara mandiri.

Kemudian kemudahan dalam mengakses dan menyampaikan laporan disalahgunakan oleh oknum tidak bertanggung jawab, mereka melakukan aduan diluar ranah dan wewenang pemerintahan seperti hal-hal pribadi, tidak menyanggah laporan yang diajukan ke dalam aplikasi juga disebabkan karena masyarakat yang tidak mengetahui adanya hal tersebut.

Dalam asas penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan menurut Ratminto & Winarsih (2005) salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kejelasan tata cara pelayanan, proses layanan harus sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada pengguna layanan. Dari pernyataan tersebut banyak cara

untuk mengkomunikasikan kepada masyarakat akan tetapi tidak semua mengetahui hal tersebut, tidak ada panduan dalam penggunaan aplikasi tersebut secara rinci sehingga masyarakat harus memahami secara mandiri. prinsip pengelolaan pelayanan negara dan perizinan harus mempertimbangkan antara lain kejelasan proses pelayanan. Proses layanan harus sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada pengguna layanan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis faktor penghambat efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dihubungkan dengan tujuan penelitian maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dihubungkan dengan tujuan penelitian maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor anggaran, diketahui tidak ada anggaran khusus dalam melakukan kegiatan sosialisasi pada masyarakat.
2. Faktor sumber daya manusia, admin penghubung dari beberapa OPD yang silih berganti menyebabkan sulit untuk melakukan koordinasi.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana seharusnya aplikasi ini berjalan.

Saran

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan faktor penghambat efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan masyarakat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda maka penulis menawarkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sosialisasi yang minim dilakukan membuat aplikasi ini tidak tersampaikan dengan baik ke masyarakat dikarenakan tidak adanya anggaran untuk melakukannya sehingga sebaiknya terdapat anggaran khusus dan disetujui untuk pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda agar dapat mensosialisasikan aplikasi ini secara langsung kepada masyarakat dan kepada seluruh pihak Kelurahan maupun Kecamatan yang ada di Kota Samarinda.
2. Pejabat penghubung dari beberapa OPD didapati silih berganti sehingga menyebabkan sulitnya berkoordinasi antara admin utama dan pejabat penghubung sehingga sebaiknya pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dengan segera membuat *draft* rencana aksi agar meminimalisir terjadinya pergantian admin penghubung OPD dan admin OPD dengan segera dapat menyelesaikan laporan aduan yang masuk pada instansi mereka.

3. Terdapat laporan aduan masuk pada aplikasi SP4N-LAPOR! sehingga sebaiknya pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dapat secara aktif menginformasikan secara langsung maupun melalui media sosial terkait dengan aplikasi SP4N-LAPOR! sehingga pemahaman masyarakat meningkat dan mengurangi laporan aduan yang bersifat berulang.

Daftar Pustaka

- Baria, Khaerul. (2019). "Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng." *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar 2019* 53(9): 1689–99. Diunduh dari: <https://vdocuments.site/download/skripsi-efektivitas-pelayanan-kartu-macca-di-skripsi-efektivitas-pelayanan-kartu.html>
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Gadjah Mada Press.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office, 1(1), 40.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik.
- Pratiwi, P. Y. E., Mayasari, & Febriantin, K. (2020). "Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang". *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 77–97. Diunduh dari: <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i01.2406>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*, by Everett Rogers (1995). In *Retrieved January* (Vol. 21).
- Selviana. M. (2020). "Implementasi Pelayanan Publik Sp4N-Lapor Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng". *Universitas Muhammadiyah Makassar*. Diunduh dari: <https://digilib.unismuh.ac.id/>
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Winarsih, A. S., & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*

Minimal. Pustaka Pelajar.

Yahya, Afif Syarifudin. (2022). "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR". *Jurnal Media Birokrasi* 4: 1–22. Diunduh dari: ejournal.ipdn.ac.id

Yulianto, M. R. (2019). "Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten". *Institut Pemerintahan dalam Negeri* 1–14. Diunduh dari: <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/9901>