

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SP4N LAPOR DALAM PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN PERSANDIAN
KABUPATEN ACEH TAMIANG**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

EVA SRI RAHAYU

NIM: 3012019005

JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM



**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA
1446H / 2025 M**

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Langsa
Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Pada Hari/Tanggal:

Selasa, 25 Februari 2025
26 Syaban 1446 H

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr. Samsuar, M.A
NIP. 19760522 200112 1 002

Sekretaris



Anwar, M.Kom.I
NIP. 19691105007011042

Penguji I



Dr. Muslem, M.A
NIP. 198709272015031003

Penguji II



Dr. Zulkarnain, M.A
NIP. 19740513 201101 1001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa




Dr. Mawardi, M.S.I
NIP. 19740510 201411 1 002

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Jika Anda tidak bisa melakukannya dengan baik, maka lakukanlah dengan Cinta.

"Dua alasan mengapa orang lain membicarakan kita. Pertama karena kita punya kebaikan atau kelebihan. Kedua karena kita punya keburukan yang terlalu berlebihan."

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat."

- Imam Syafi'i

"What You Are Not Changing, You Are Choosing"

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri"

(Q.S Ar-Rad:11)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang maha kuasa karena kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab setiap mahasiswa di akhir masa perkuliahannya.

Sholawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Penulis bersyukur kepada *Illahi Robbi* yang telah memberi hidayah-Nya serta karunianya sehingga skripsi yang berjudul **Efektivitas Penggunaan SP4N Lapor Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Aceh Tamiang** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini diselesaikan atas bantuan dan bimbingan pembimbing skripsi saya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT
2. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA. Selaku Rektor IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. T. Wildan, MA. Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
4. Bapak Dr. Zulkarnain, MA. Selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, para dosen yang telah mendidik saya, serta seluruh Civitas Akademik yang telah banyak membantu penulis dalam menempuh Pendidikan tinggi hingga selesai.
5. Bapak Dr. H. Samsuar, S.Ag, MA Selaku pembimbing I sekaligus penasihat akademik yang selalu memberikan nasihat, saran, dukungan serta memotivasi penulis selama di perkuliahan dan mengerjakan skripsi hingga selesai.

6. Bapak Anwar, S.Ag, M.Kom.I, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, mengoreksi dan memberi saran disaat penulis mengalami kesulitan dan dukungan selama bimbingan, sehingga skripsi dapat diselesaikan.
7. Teristimewa kepada cinta pertama dan panutanku, ayahanda Triyatmo dan pintu syurgaku ibunda Sulinda. Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya.
8. Kepada sahabat *Till Jannah* (Aida, Resya, Nopia, Firda, Nopi,) yang selalu memberikan semangat dan dukungan, sejak awal kuliah sampai sekarang. Teruslah menjadi orang baik dan hebat untuk dunia dan seisinya.
9. Rekan-rekan sahabat seperjuangan KPI'19 terkhusus unit 1 yang selalu kebersamai saat ada perlunya. Terimakasih untuk canda tawa, suka duku dan air mata dan perjuangan yang telah kita lewati Bersama. Jangan lupa info lokernya ya.

Semoga hal-hal baik yang telah diberikan mendapatkan balasan yang lebih baik lagi dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dikarenakan keterbatasan kata-kata dan literasi bacaan yang minim penulis ketahui. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian yang penulis lakukan dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca.

Langsa, 31 Januari 2025

Penulis

Eva Sri Rahayu
Nim: 3012019005

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Penjelasan Istilah	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Deskripsi Teoritis	12
1. Pengertian Komunikasi	12
2. Pelayanan Publik	13
3. Electronic Government (E- Government)	19
4. Efektivitas Pelayanan Publik.....	24
5. Pandangan Kerl Weik tentang Efektifitas Pelayanan	25
B. Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Subyek Penelitian	35
D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Menjaga Keabsahan data	40
G. Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Hasil Temuan Penelitian	49
C. Hasil Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

ABSTRAK

Eva Sri Rahayu, 2025, Efektivitas Penggunaan Sp4n Lapor Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kabupaten Aceh Tamiang, Skripsi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa.

Inovasi terciptanya layanan informasi pada Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR), pada pelaksanaannya di Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kabupaten Aceh Tamiang untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengaduan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Metode yang digunakan pada penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini yakni Sp4n lapor sebagai jembatan penghubung komunikasi antar pemerintah dan masyarakat serta kendala komunikasi yang terjadi pada penggunaan sp4n lapor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sp4n lapor sebagai jembatan penghubung komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hambatan utama meliputi lambatnya respon instansi terkait terhadap laporan masyarakat, kurangnya sosialisasi kepada publik, serta keterbatasan akses jangkauan pada wilayah tertentu. Faktor faktor ini menyebabkan efektivitas layanan belum maksimal . oleh karena itu diperlukan peningkatan koordinasi antar instansi terkait diwilayah Kabupaten Aceh Tamiang.

Kata Kunci : Efektifitas, SP4N LAPOR, Pelayanan Publik, Diskominfoan Aceh Tamiang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini penggunaan teknologi memiliki dampak besar pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Hal ini juga memengaruhi pergeseran sistem pemerintahan dari konvensional ke model berbasis elektronik. Implementasi *e-Government* menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan *e-government* menandai awal implementasi *e-government* di Indonesia. Dalam prosedur pemerintahan (*e-government*), pemerintah diharapkan menjadi entitas yang memberikan layanan dan melakukan tata kelola yang baik, serta diharapkan mampu melaksanakan kegiatan dan kewajibannya secara efektif dan efisien.

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Untuk menjamin tidak adanya anomali dalam proses pelayanan dan bahwa sistem pelayanan publik secara tepat melayani tuntutan masyarakat, serta memungkinkan birokrasi daerah untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan mereka, pelayanan yang baik harus berpegang pada prinsip, standar, dan metode yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan upaya berkelanjutan yang dilakukan oleh aparat pemerintah di semua tingkatan. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparat Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah inti dari pelayanan publik dan merupakan manifestasi dari tugas pejabat pemerintah sebagai pelayan publik.¹

Komunikasi publik antara masyarakat dan pemerintah menjalankan fungsi ini dengan menyebarkan pesan-pesan yang menciptakan sistem informasi yang kohesif. Media, infrastruktur, dan instrumen dibutuhkan untuk komunikasi publik. Kertas, printer, cat, dan media cetak lainnya adalah contoh media massa yang dapat mewujudkan hal ini. Media elektronik yang menawarkan suara dan grafik atau hanya suara juga dapat mewujudkan hal ini. Selain itu, dimungkinkan untuk menggunakan media internet, yang memfasilitasi komunikasi yang lebih personal. Ukuran audiens target dan berbagai jenis audiens menentukan bagaimana media-media tersebut digunakan.

Dennis Dijkzeul dan Markus Moke mengklaim bahwa karena komunikasi publik ditujukan kepada audiens yang diinginkan, maka hal itu dilakukan sebagai sebuah strategi. Mirip dengan layanan yang ditawarkan kepada publik oleh pihak-pihak terkait, SP4N LAPOR digunakan untuk penyampaian informasi dan komunikasi.

¹ Ibid

Di Indonesia, pengelolaan pengaduan pelayanan publik antar instansi pemerintah masih sulit dan kurang memadai.² Sebagian kecil pengaduan masyarakat ditangani oleh masing-masing instansi, namun karena kurangnya koordinasi, penanganan pengaduan menjadi tumpang tindih. Satu instansi pemerintah seringkali mengabaikan keluhan karena berada di luar lingkup wewenangnya. Oleh karena itu, integrasi pemerintah diperlukan dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Daring Masyarakat (LAPOR) dari Sistem Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Tujuan inovasi ini adalah untuk memaksimalkan pelayanan publik demi peningkatan integritas dan kemajuan. Dengan manajemen pengaduan hierarkis di setiap penyedia pelayanan publik, SP4N LAPOR adalah layanan web yang memungkinkan semua aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk disampaikan secara daring.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (2013), pemerintah telah menerapkan kebijakan yang mewajibkan pengajuan pengaduan secara daring.³ Sebagai saluran komunikasi pemerintah-ke-masyarakat untuk pelayanan publik, SP4N LAPOR berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Tahun 2019 menyaksikan implementasi situs web SP4N LAPOR di Kabupaten Aceh Tamiang, sedangkan tahun 2020 dilakukan sosialisasi. Untuk mempercepat tindak lanjut

² Zahra Sahirah, Rudiana, Novie Indrawati Sagita, "Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020" hal 146.

³ Afif Syarifudin Yahya, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015). K', *Jurnal Media Birokrasi*, 4.1 (2022), 1–22.

penyelesaian pengaduan masyarakat, sosialisasi dilakukan di seluruh Organisasi Aparatur Daerah (PPH).⁴

Program Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kriptografi Kabupaten Aceh Tamiang (SP4N LAPOR) masih dalam tahap awal. Tujuan SP4N LAPOR adalah untuk secara efektif menerima pengaduan masyarakat sehingga permasalahan terkait pelayanan publik dapat segera dan sepenuhnya terselesaikan. Selain itu, masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, yang dapat meningkatkan peran pelayanan publik dalam pemerintahan..

Pemerintah menerapkan sistem dimana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat akan segera di proses oleh admin pusat, di teruskan pada admin utama kabupaten yang beroperasi pada bidang Pengelolaan media Dinas Kominfosan. Kemudian pengaduan tersebut diteruskan ke SKPK (Satuan Kerja Perangkat Kabupaten/Kota) ditindak lanjuti terkait sesuai dengan ketentuannya. Hal ini akan terus dilakukan supaya kinerja dalam melayani masyarakat lebih efektif dan efisien dengan menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, masyarakat berharap pengaduan yang dilakukan dapat ditangani dan direspon baik oleh pemerintah hal ini sejalan dengan proses komunikasi sebagaimana mestinya akan menghasilkan *feed back* oleh pemerintah terhadap pengaduan yang terjadi dan akan terus berjalan sehingga menghasilkan pelayanan publik dan informasi yang diharapkan.

⁴ Hasil Observasi Awal Peneliti pada bulan Desember 2023

Dalam penggunaannya pengaduan oleh masyarakat dapat berupa kritik, saran, aspirasi, maupun pengaduan yang berupa keluhan adanya parkir liar yang marak terjadi, kerusakan pada infrastruktur kota, proses administrasi yang lambat pada instansi terkait, dan bencana banjir yang terjadi dimasyarakat. namun penggunaan SP4N LAPOR ini belum diperkenalkan pada masyarakat luas hal ini tampak pada sosialisasi yang dilakukan hanya berupa spanduk dan vidiotron oleh Diskominfo Kabupaten Aceh Tamiang maka dari itu tidak semua masyarakat mengetahui tentang SP4N LAPOR tersebut.

Proses tanggapan dalam pengelolaan pengaduan pada SP4N LAPOR juga terlampaui lama, hal ini tampak pada jenjang berkala yang ditampilkan pada menu *dashboard* dimana setelah masyarakat menulis data diri dan laporan yang ingin disampaikan baik itu pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Untuk membuat pengaduan atau laporan, masyarakat harus menunggu selama tiga hari agar laporan diverifikasi dan diteruskan kepada pihak berwenang, selanjutnya untuk tahapan proses bagian tindak lanjut masyarakat sebagai pihak pelapor harus menunggu lima hari agar pihak berwenang menindaklanjuti dan membalas laporan masyarakat tersebut.

Tahapan selanjutnya pada bagian menu beri tanggapan, masyarakat dapat menanggapi balasan yang dikirim oleh instansi selama waktu yang ditentukan yaitu sepuluh hari, selama rentan waktu tersebut masyarakat dapat terus berinteraksi dengan pihak berwenang, jika masyarakat merasa puas akan tanggapan yang diberikan instansi maka laporan akan dianggap selesai tetapi jika pada proses tanggapan pihak pelapor tidak merasa puas maka laporan tersebut

masuk pada laporan tertunda. Rentan waktu yang ditentukan untuk melakukan pelayanan pengaduan terlalu lama pada setiap tahapan, seperti verifikasi laporan, tindak lanjut oleh pihak berwenang, dan interaksi masyarakat dengan instansi terkait, oleh karena itu DISKOMINFOSAN sebagai pengelola sistem SP4N LAPOR ditingkat daerah memiliki peran penting untuk memastikan pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara efektif. Namun dalam praktiknya, masih terdapat kendala seperti rendahnya partisipasi masyarakat, keterlambatan respon, dan kurangnya sosialisasi sistem.

Maka dari itu hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti kasus Efektivitas dalam penggunaan SP4N LAPOR yang digunakan Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kabupaten Aceh Tamiang melalui pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu Peneliti ingin membahas **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SP4N LAPOR DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN PERSANDIAN KABUPATEN ACEH TAMIANG”**. Peneliti ingin mengetahui penggunaan SP4N LAPOR dalam pelayanan publik pada Dinas Kominfosan Kabupaten Aceh Tamiang terhadap keefektifannya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan berbagai uraian yang diberikan pada bagian latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah berikut:

1. SP4N LAPOR pada DISKOMINFOSAN Aceh Tamiang dibangun untuk menerima pengaduan dan aspirasi yang efektif pada masyarakat agar

permasalahan dari masyarakat terhadap layanan publik dapat terselesaikan secara cepat dan tuntas.

2. Maka dalam hal ini interaksi antar masyarakat dan pemerintah dapat berfungsi secara baik sehingga tata kelola pemerintahan sejalan sebagaimana mestinya.

C. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan uraian latar belakang yang telah diberikan di atas:

1. Bagaimana Aplikasi SP4N LAPOR dapat Menjembatani komunikasi Masyarakat dan pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Apa saja kendala komunikasi yang dihadapi dalam penggunaan pelayanan SP4N LAPOR ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatasi masalah-masalah yang disebutkan di atas:

1. Untuk mengetahui Aplikasi SP4N LAPOR sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang dapat berdampak pada efektivitas pelayanan publik dan untuk mempengaruhi respon dan kepuasan pelapor.
2. Untuk mengetahui kendala komunikasi yang dihadapi dalam penggunaan pelayanan SP4N LAPOR.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah yang ingin dicapai, Maka diharapkan terdapat manfaat dalam penelitian, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan menambah wawasan teoretis yang berharga bagi bidang penelitian ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi publik dan layanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa yang sedang menyusun skripsi terlebih yang mengangkat tema tentang pelayanan publik melalui aplikasi dimana penelitian ini bisa menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan dan perbaikan terhadap pelayanan pengaduan melalui aplikasi web baik pada instansi pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang maupun instansi pengelola yakni Diskominfo.
- c. Bagi peneliti sendiri, mengetahui lebih dalam realita dilapangan tentang penanganan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR dan dapat lebih mengetahui dalam pengelolaan pelayanan publik yang terjadi dan ditindaklanjuti.
- d. Bagi mahasiswa, dapat memberikan informasi mengenai peran pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR dan bagaimana penanganan pelayanan yang efektif untuk masyarakat dan dapat diterima

dengan baik pada lapisan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan pada aplikasi Sp4n Laporan.

F. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah disini dimaksudkan agar tidak adanya kesalah pahaman atau perbedaan penafsiran dalam menafsirkan dan mengartikan istilah yang ada, baik terhadap peneliti maupun bagi para pembaca sehingga timbul pengertian yang berbeda pula, maka dari itu peneliti akan menjelaskan mengenai istilah istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini dimana penegasan istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas

Istilah bahasa Inggris "*effective*," yang berarti keberhasilan atau sesuatu yang berhasil dicapai, adalah asal kata "*effective*." Efikasi didefinisikan sebagai penggunaan yang tepat, efektivitas, atau dukungan terhadap tujuan dalam leksikon ilmiah yang banyak digunakan. Dalam organisasi, aktivitas, atau program apa pun, efektivitas sangat penting untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Ketika tujuan atau sasaran yang telah ditentukan tercapai, efektivitas pun terjadi.⁵

2. SP4N LAPOR

Kebijakan "tidak ada pintu yang salah," yang menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan apa pun dan dari lokasi mana pun kepada penyedia layanan publik yang berwenang, diimplementasikan melalui Sistem

⁵ Iga Rosalina, "*Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan*". Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), h. 3.

Manajemen Keluhan Layanan Publik Nasional, atau SP4N. Kantor Staf Kepresidenan (KSP) mengawasi LAPOR!, yang juga dikenal sebagai Layanan Aspirasi dan Keluhan Daring Rakyat, sebuah platform daring untuk mengkomunikasikan semua keluhan dan aspirasi masyarakat. Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 menetapkan LAPOR! sebagai Sistem Manajemen Keluhan Layanan Publik Nasional (SP4N).⁶

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan utilisasi sebagai tindakan menggunakan sesuatu atau proses melakukannya. Menurut KBBI, utilisasi adalah tindakan melakukan pembelian produk dan jasa. Konsumen produk dan jasa juga dapat merujuk pada pembeli dan pengguna. Penggunaan fitur smartphone untuk interaksi sosial disebut sebagai utilisasi dalam penelitian ini.⁷

3. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan, memberikan layanan (pelayanan) untuk kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan merupakan pelayanan publik.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi tuntutan setiap warga negara dan penduduk akan barang, jasa,

⁶ Kantor staf kepresidenan dkk “*Buku Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*” LAPOR! – SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik hal 16.

⁷ <https://adoc.pub/tinjauan-pustaka-dalam-kamus-besar-bahasa-indonesia-pengguna.html>
(Di akses pada hari kamis tanggal 21 Desember 2023)

dan/atau jasa administrasi yang diberikan oleh organisasi tersebut sesuai dengan batasan-batasan yang ditetapkan dalam undang-undang.⁸

⁸ Ibid, hal 2

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi/Subjek Penelitian

1. Profil Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian

(DISKOMINFOSAN)

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kriptografi Kabupaten Aceh Tamiang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda, Kompleks Kantor Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang, Karang Baru 24476. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tamiang didirikan pada Desember 2016 sesuai dengan Qanun Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan komposisi aparat daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Pada tahun 2015, Dinas Komunikasi dan Informatika berada di bawah Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tamiang, yang menjadi salah satu divisi di Dinas tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tamiang merupakan aparat daerah tipe A, namun masih menerapkan pola minimal, tipe B, dalam pelaksanaannya. Hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa dinas tersebut hanya memiliki tiga divisi, padahal tipe A seharusnya memiliki empat divisi. Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 66 Tahun 2016 tentang kedudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, dan tata cara kerja Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Aceh Tamiang menjadi dasar bagi poin-poin utama dan fungsi dinas tersebut.⁴⁵ Dengan susunan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari 2 (dua) subbagian:
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Program dan Keuangan.
3. Bidang Teknologi Informatika, Persandian dan E-Government
 - a. Seksi Infrastruktur dan Teknologi Informatika
 - b. Seksi Pemberdayaan SDM dan Pengendalian Telematika
 - c. Seksi Perssandian E-Government.
4. Bidang Pengelolaan Media, Informasi dan Komunikasi Publik
 - a. Seksi Pengelolaan Media dan Komunikasi Publik
 - b. Seksi Pelayanan Informasi Publik
 - c. Seksi Pengelolaan Komunikasi antar Lembaga.
5. Bidang Data dan Statistik
 - a. Seksi Survey dan Akusisi Dta Sektoral
 - b. Seksi Pengelolaan dan Analisis Data.
 - c. Seksi Publikasi dan Data Terbuka

2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Aceh Tamiang

a. Visi

“Terintegritasnya Pelayanan Komunikasi dan Informasi Terpadu Yang Berkualitas Berbasis Teknologi Telematika”

b. Misi

- Mewujudkan Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Informasi Publik Secara Transparan Dan Akuntabel.
- Mewujudkan Sumber Daya Manusia Profesional, Sarana Dan Prasarana Serta Akses Jaringan Pendukung Pelayanan Komunikasi Dan Informasi Publik Berbasis Telematika Dan Memadahi

3. Tupoksi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Aceh Tamiang

Pelaksanaan isu-isu pemerintahan dan pembangunan di bidang komunikasi, informatika, dan kriptografi merupakan tanggung jawab Badan Komunikasi, Informatika, dan Kriptografi.

Peran-peran berikut ini dijalankan oleh Badan Komunikasi, Informatika, dan Kriptografi:

- a) Menerapkan pedoman, instruksi teknis, dan pengembangan program di bidang komunikasi, informatika, dan kriptografi;

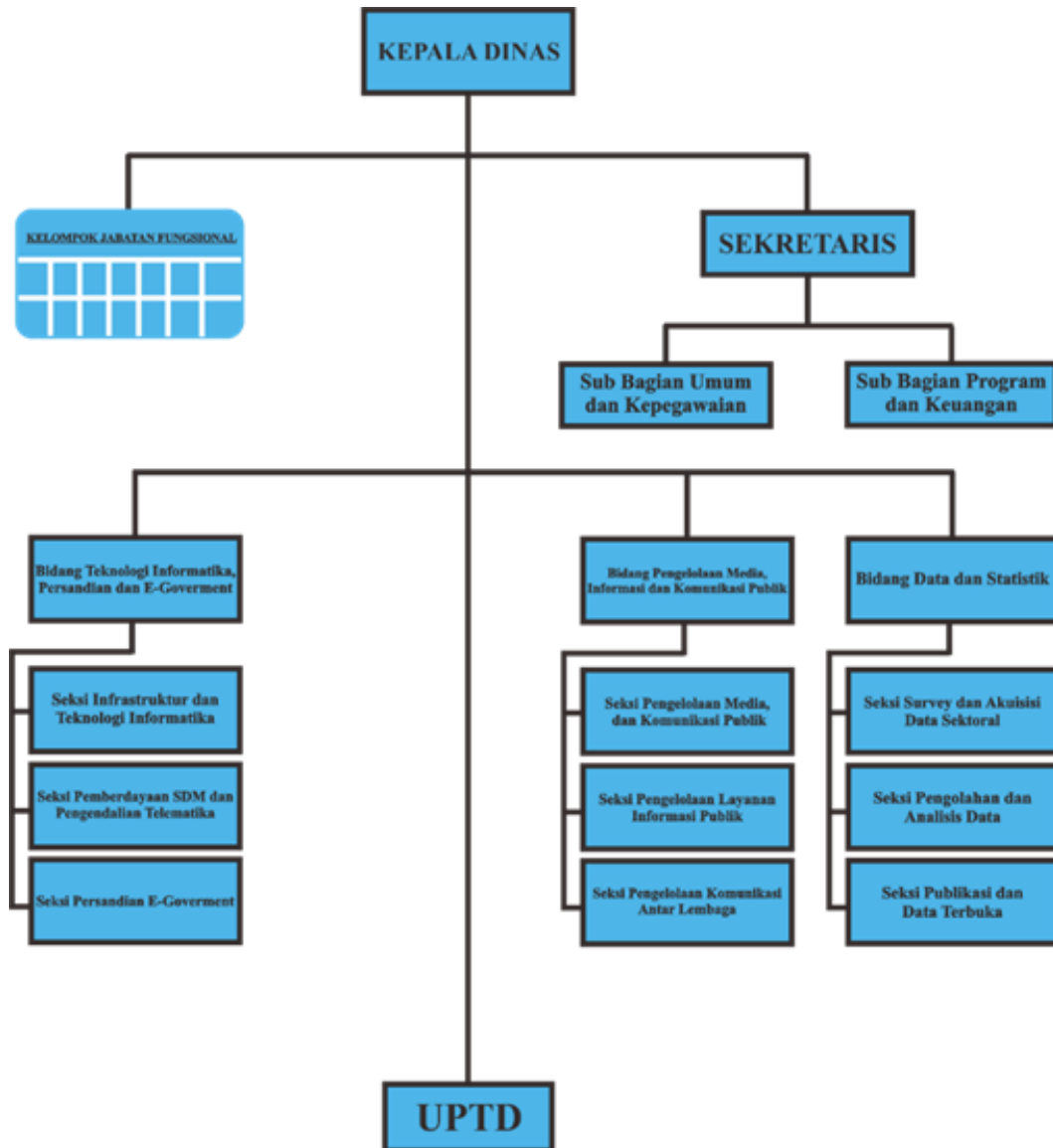
- b) Mengelola komunikasi dan informasi publik untuk Pemerintah Kabupaten;
- c) Mengelola nama domain dan subdomain yang diberikan Pemerintah Pusat di dalam Pemerintah Kabupaten;
- d) Mengelola e-government di dalam Pemerintah Kabupaten;
- e) Menggunakan kriptografi untuk melindungi informasi dari Pemerintah Kabupaten;
- f) Membuat kerangka kerja untuk komunikasi kriptografi antar instansi Pemerintah Kabupaten;
- g) Membuat unit implementasi teknis dan kelompok posisi fungsional sesuai dengan tanggung jawab masing-masing; dan
- h) Melaksanakan tugas-tugas resmi lainnya yang didelegasikan oleh Bupati sesuai dengan bidang keahliannya.

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai fungsi:

- a. Menetapkan kewenangan atas operasional administrasi Departemen;
- b. Menetapkan kewenangan atas pembuatan rencana kerja jangka pendek, menengah, dan panjang;
- c. Mengembangkan pedoman teknis untuk layanan media dan informasi, teknologi telematika, dan pemberdayaan sistem informasi;
- d. Menetapkan kontrol atas penerbitan rekomendasi lisensi di bidang layanan media dan informasi, teknologi telematika, dan pemberdayaan sistem informasi;

- e. Mengkoordinasikan layanan publik di bidang layanan media dan informasi, teknologi telematika, dan pemberdayaan sistem informasi;
- f. Menerapkan arahan, pengawasan, dan pengendalian di bidang layanan media dan informasi, teknologi telematika, dan pemberdayaan sistem informasi;
- g. Memberikan bimbingan kepada unit pelaksana teknis Departemen; dan
- h. Melaksanakan tugas-tugas resmi lainnya yang didelegasikan oleh Bupati sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.

**4. Struktur Organisasi Dinas komunikasi Informatika dan Persandian
Kabupaten Aceh Tamiang**



B. Hasil Temuan Peneliti

1. Aplikasi Sp4n Lapor sebagai jembatan komunikasi masyarakat dan Pemerintah Daerah

Peneliti akan membahas beberapa temuan studi dalam subbagian ini. Wawancara dengan beberapa informan mendukung kesimpulan ini. Fokus peneliti dalam tesis ini adalah bagaimana aplikasi Sp4n Lapor dapat memfasilitasi komunikasi antara pemerintah daerah dan publik.

Proses penyampaian pesan yang mencapai tujuan yang dimaksudkan dan memicu umpan balik atau reaksi, sehingga secara efektif menyampaikan pesan dan mendorong komunikasi yang efektif, dikenal sebagai efikasi komunikasi.⁴⁶ Ini menunjukkan bahwa tujuan komunikasi tercapai secara optimal.

Seperti halnya yang diharapkan Diskominfo Aceh Tamiang terjadinya komunikasi yang intens setiap pelayanan yang dilakukan, komunikasi yang intens tercipta dengan respon cepat dan interaksi yang nyata adanya, dengan hal ini penyampaian informasi antara pihak pelayanan dan masyarakat berjalan secara baik yang akan menghasilkan komunikasi yang efektif pula, hal ini mendukung tercapainya pelayanan publik yang transparan, profesional, dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Efektivitas yakni dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya Suatu usaha atau kegiatan tersebut yang telah mencapai tujuannya dan mempunyai pengaruh besar terhadap sesuatu yang ingin dicapai.

⁴⁶ Atina Nuzulia, 'Efektifitas Komunikasi', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 5–24.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (LAPOR!) dari SP4N LAPOR (Sistem Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) memudahkan masyarakat untuk menyuarakan keprihatinan dan aspirasi mereka tentang penyediaan pelayanan publik.⁴⁷ Ketika warga mengajukan pengaduan kepada instansi yang berwenang di Kabupaten Aceh Tamiang, program SP4N LAPOR berperan sebagai mediator.

Keefektifan komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan yang mencapai tujuan yang dimaksud dan memberikan umpan balik atau reaksi, sehingga berhasil menyampaikan pesan dan mendorong komunikasi yang efektif. Komunikasi ini akan mengarah pada pertukaran makna antara pengirim dan penerima.

Maka dari itu hal ini dikaitkan dengan pelayanan pengaduan melalui sp4n lapor yang ada di kabupaten Aceh Tamiang dimana web tersebut sebagai jembatan penghubung akan terjadinya proses komunikasi yang berjalan antara masyarakat dan pihak pemerintah daerah Aceh Tamiang, pada jenis komunikasi yang terjadi dalam permasalahan pada penelitian ini yakni terjadinya komunikasi secara tidak langsung melalui media web pemerintah daerah maka dari itu hal ini akan menghasilkan informasi yang ditunggu oleh setiap pelapor (masyarakat). respon secara cepat dan tanggap oleh pihak instansi sangat diharapkan oleh pihak pelapor (masyarakat).

Sp4n lapor diterapkan di Kabupaten Aceh Tamiang pada tahun 2019 dengan dua admin kabupaten, yang mana satu admin utama dan satu admin

⁴⁷ Muhamad Rizal Yulianto, *'Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten'*, 1–14.

pembantu pada pengelolaannya sp4n lapor dikelola pada Dinas kominfosan sebagai dinas yang melayani pelayanan publik dan pusat penyampaian informasi. Seperti yang dikatakan oleh Bastian, S.Kom selaku Kadis Diskominfo Kabupaten Aceh Tamiang menyampaikan

“Penerapan SP4N LAPOR dimulai pada tahun 2019 sebagai implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Langkah ini bertujuan untuk mewujudkan sistem pengaduan yang terintegrasi, akuntabel, dan efektif di Kabupaten Aceh Tamiang.”⁴⁸

Sp4n Lapor diharapkan sebagai pengelola pelayanan publik yang dapat menyalurkan informasi dengan masyarakat secara terpercaya, hal ini didukung dengan dinas kominfosan Kabupaten Aceh Tamiang sebagai dinas pengelola layanan tersebut, maka dari itu Diskominfo bertanggung jawab atas pelayanan pengaduan kepada masyarakat terhadap layanan publik yang terjadi. Demikian halnya yang dikatakan oleh Eni Chairani, SE selaku Kepala seksi bidang Media dan Komunikasi Publik beliau mengatakan

“Mekanisme yang kami lakukan yaitu Koordinasi melalui sistem SP4N LAPOR yang sudah terintegrasi, serta kami juga melakukan rapat koordinasi dan komunikasi langsung dengan pihak instansi terkait untuk memastikan laporan ditangani tepat waktu. Akan tetapi terkadang ada saja kendala yang membuat koordinasi yang dilakukan pihak terkait menjadi terhambat maka dari itu pengaduan yang di laporkan masyarakat terlambat ditangani.”⁴⁹

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti oleh staf pengelola Diskominfo terdapat temuan yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan baik dan efektif, dilihat dari lambannya penanganan yang dilakukan oleh instansi SKPK penghubung terhadap laporan pengaduan yang muncul maka dari

⁴⁸ Hasil wawancara dengan kepala dinas Kominfosan, Hari 20 Januari 2025

⁴⁹ Hasil wawancara Kepala Seksi Bidang Media dan Komunikasi Publik, Hari Jumat 17 Januari 2025

itu pelayanan menjadi terhambat dan hal ini menjadikan laporan tertunda atau lambat untuk ditangani pada waktu yang ditentukan maka dari itu sp4n lapor sebagai perantara terjadinya komunikasi tidak berjalan dengan baik sehingga interaksi yang terjadi mengalami delay dan terhambat oleh pihak dinas terkait.⁵⁰

Dengan ini Eni Chairani, SE selaku Kepala seksi bidang Media dan Komunikasi Publik menambahkan bahwa

“Kendala yang sering kami hadapi lambatnya tindak lanjut dari admin penghubung”⁵¹

Wawancara yang dilakukan juga pada masyarakat sebagai informan dengan ini Ipo Pangestu (pelapor) mengatakan bahwa

“

Dengan hal tersebut perlunya kecepatan tanggapan terhadap laporan pengaduan yang masuk dapat mempengaruhi kualitas layanan yang ada maka dari itu, hal ini menjadi evaluasi terhadap admin penghubung sebagai pelayanan informasi publik yang diharapkan kecepat tanggapannya dalam merespon laporan pengaduan melalui sp4n lapor.

Komunikasi dan informasi merupakan aktifitas dasar yang paling banyak dilakukan oleh manusia. Komunikasi yang dilakukan antar individu maupun kelompok dapat berupa komunikasi verbal maupun non-verbal, langsung ataupun tidak langsung. Pemahaman mengenai dasar-dasar komunikasi penting untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima.

⁵⁰ Observasi langsung 17 Januari 2025

⁵¹ Hasil wawancara Kepala Seksi Bidang Media dan Komunikasi Publik, Hari Jumat 17 Januari 2025

Dengan begitu komunikasi memiliki prinsip fundamental hal inilah yang menjadi dasar berkomunikasi dengan efektif.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan pelayanan pengaduan melalui sp4n lapor, proses komunikasi yang berjalan secara tidak langsung melalui media ini akan menghasilkan informasi yang ditunggu oleh setiap pelapor, respon secara cepat dan tanggap oleh pihak instansi sangat diharapkan oleh pelapor, akan tetapi hal tersebut tidak berjalan dengan baik sesuai dengan sebagaimana mestinya laporan yang ditanggapi oleh pihak dinas terkait lambat ditindak lanjuti.⁵²

2. Kendala Komunikasi yang dihadapi dalam penggunaan pelayanan SP4N LAPOR

Permasalahan yang timbul terhadap penggunaan pelayanan Sp4n Lapor berakibat pada tidak maksimalnya pengelolaan pelayanan web tersebut, hal ini memicu banyaknya kendala yang timbul pada saat masyarakat melakukan pengaduan laporan,

Menurut Weik, efektivitas merupakan unsur pokok dalam aktivitas yang bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan dalam layanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Ini berarti bahwa pelayanan publik dianggap efektif jika dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik dan sesuai dengan harapan mereka.

⁵² Observasi langsung 15 januari 2025

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penelitian ini selaras dengan teori SOR, Teori Stimulus-Organism-Response (S-O-R) awalnya dikembangkan dalam ranah psikologi. Hal ini disebabkan oleh kesamaan objek material antara psikologi dan ilmu komunikasi, yaitu manusia, yang jiwanya terdiri atas berbagai komponen seperti sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi, dan konasi. Serta kaitannya teori ini dengan model komunikasi Lasswell menekankan adanya interaksi yang ada yakni sebagai berikut:

a). **Stimulus (S) - Rangsangan:** Dalam konteks SP4N-LAPOR, **stimulus** adalah rangsangan yang mendorong masyarakat untuk melaporkan pengaduan atau keluhan mereka mengenai pelayanan publik. Adanya ketidakpuasan yang muncul dari pelayanan publik dan penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Hal inilah yang memicu masyarakat memilih SP4N LAPOR sebagai platform pelayanan publik yang diharapkan dapat membantu mereka dalam pengaduan yang dilakukan. Terdapat beberapa pemicu keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yaitu Ketidakpuasan terhadap pelayanan publik (misalnya, pelayanan yang lambat, tidak sesuai harapan, atau adanya penyalahgunaan wewenang).

Harapan yang muncul terhadap pelayanan publik ketika pelayanan sesuai dengan keinginan pelapor namun hal tersebut tidak terjadi sesuai dengan dilampirkan. Seperti yang dikatakan oleh Ipo Pangestu sebagai masyarakat (pelapor) mengatakan bahwa

“Untuk beberapa laporan, solusinya efektif, namun ada laporan yang penyelesaiannya tidak berjalan maksimal”⁵³

⁵³ Hasil wawancara oleh Masyarakat (pelapor), hari Sabtu 18 Januari 2025

Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Yuli Rinawati sebagai masyarakat (pelapor) mengatakan bahwa “Tidak efektif”⁵⁴

Berdasarkan aduan yang pernah dilaporkannya pada sp4n lapor yuli menambahkan kecepatan respon / tanggapan yang terlampau lama dan fitur yang terdapat pada sp4n lapor kurang efektif bagi masyarakat sedikit gagap teknologi dikarenakan ada beberapa masyarakat yang tinggal di desa yang jauh dari perkotaan. Kaitannya dengan teori diatas dengan model lasswell yakni terjadi kendala pada unsur “*says what*” (pesan).

b). **Organism (O)** atau proses internal merujuk pada individu atau pihak yang terlibat dalam pengolahan stimulus. Dalam kasus SP4N-LAPOR:

Dari sisi masyarakat (pengguna layanan) Masyarakat mengolah stimulus ini secara internal, yaitu dengan merasakan ketidakpuasan dan akhirnya memutuskan untuk melaporkan keluhan atau pengaduan mereka melalui sistem SP4N-LAPOR. Proses ini melibatkan pemikiran dan penilaian mengenai apakah pengaduan mereka penting untuk dilaporkan atau tidak. Seperti yang dikatakan oleh Lisa Anggraini selaku masyarakat (peserta sosialisasi) mengatakan

“Informasinya cukup jelas, tetapi ada beberapa aspek teknis, seperti alur pelaporan dan tindak lanjut, yang mungkin perlu dijelaskan lebih detail agar masyarakat lebih yakin untuk menggunakannya”⁵⁵

Hal ini juga sesuai dengan yang dikatakan oleh Ipo Pangestu sebagai masyarakat (pelapor) mengatakan

“informasi penggunaan sudah cukup jelas, meskipun ada beberapa teknis seperti alur pelaporan atau tindak lanjut bisa lebih ditingkatkan untuk disosialisasikan kembali”⁵⁶

⁵⁴ Hasil wawancara oleh Masyarakat (pelapor), Hari minggu 19 januari 2025

⁵⁵ Hasil wawancara oleh masyarakat (peserta sosialisasi), Hari minggu 19 Januari 2025

Penggunaan SP4N Lapor sebagai upaya memberikan kemudahan terhadap pelayanan publik yang ada namun dalam penggunaannya mengalami beberapa hambatan yang muncul pada saat pengaduan laporan dimana hal ini terjadi pada menu yang terdapat pada web tersebut diharapkan sosialisasi terhadap penggunaan web dapat dilakukan pada masyarakat.

Dari sisi pemerintah (penyedia layanan) Proses internal di pemerintah mencakup analisis data yang diterima dari pengaduan masyarakat, serta evaluasi terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan.

Seperti yang dikatakan oleh Bastian, S.Kom selaku Kadis Diskominfo Kabupaten Aceh Tamiang menyampaikan

“Respon yang lambat dari beberapa instansi dalam menindaklanjuti laporan. Kurangnya literasi digital masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan. Masalah teknis seperti gangguan jaringan internet di beberapa wilayah terpencil.”⁵⁶

Kemudian beliau juga menyampaikan,

“Kami menggunakan mekanisme koordinasi berbasis sistem melalui SP4N LAPOR yang memungkinkan notifikasi otomatis kepada instansi terkait. Selain itu, kami juga melakukan Pengiriman surat resmi untuk laporan yang memerlukan tindak lanjut segera. Rapat koordinasi antar instansi untuk menyelesaikan laporan yang membutuhkan kolaborasi lintas sektor. Monitoring berkala untuk memastikan laporan ditangani tepat waktu.”

Selaras dengan yang dikatakan oleh Eni Chairani, SE selaku Kepala seksi bidang Media dan Komunikasi Publik beliau mengatakan

“Kendala yang sering kami hadapi lambatnya tindak lanjut dari admin penghubung”
beliau juga menambahkan mengenai hal tersebut yakni

⁵⁶ Hasil wawancara oleh masyarakat (pelapor), Hari Sabtu 18 Januari 2025

⁵⁷ Hasil wawancara dengan kepala dinas Kominfosan, Hari 20 Januari 2025

“Mekanisme yang kami lakukan yaitu Koordinasi melalui sistem SP4N LAPOR yang sudah terintegrasi, serta kami juga melakukan rapat koordinasi dan komunikasi langsung dengan pihak instansi terkait untuk memastikan laporan ditangani tepat waktu. Akan tetapi terkadang ada saja kendala yang membuat koordinasi yang dilakukan pihak terkait menjadi terhambat maka dari itu pengaduan yang di laporkan masyarakat terlambat ditangani.”

Maka dari itu terjadi komunikasi yang tidak efektif hal ini tampak pada mekanisme yang dituntut untuk sempurna namun pihak penghubung yang tidak tanggap dalam melakukan pelayanan yang dilakukan hal ini berdampak pada menurunnya pelapor yang melakukan aduan. Kaitannya dengan teori diatas dengan model lasswell yakni terjadi kendala pada unsur “*who*” (komunikator) dan “*to whom*” (penerima).

c). **Respons (R)** adalah tindakan atau hasil yang muncul dari proses internal.

Dari sisi masyarakat Respons masyarakat terlihat dari pengiriman pengaduan atau keluhan yang dapat langsung diproses oleh pemerintah. Semakin mudah dan transparan sistemnya, semakin besar kemungkinan masyarakat untuk berpartisipasi.

Seperti yang dikatakan oleh Ipo Pangestu selaku masyarakat (pelapor) mengatakan bahwa

“Saya berharap layanan ini lebih cepat untuk responnya, proses penyelesaian masalah lebih cepat, dan solusi yang diberikan lebih konkrit.”

Ipo juga menambahkan mengenai hal tersebut yakni

“Sistemnya perlu ditingkatkan untuk mempercepat waktu respon, memberikan informasi perkembangan laporan secara berkala, dan memastikan setiap laporan ditindaklanjuti hingga tuntas.”

Selaras dengan yang dikatakan oleh Lisa Anggraini selaku masyarakat (peserta sosialisasi) mengatakan

“Saya berharap layanan ini terus ditingkatkan agar semakin mudah diakses, memberikan solusi yang cepat dan efektif, serta lebih banyak masyarakat yang menggunakannya untuk menyampaikan aduan.”

Lisa juga menambahkan dengan hal diatas yakni

“Layanan ini perlu memastikan aksesibilitasnya lebih luas, memberikan respon yang cepat dan transparan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat bahwa setiap laporan akan ditindaklanjuti dengan serius.”

Berdasarkan apa yang dikatakan oleh informan layanan ini perlu dikembangkan pada web yang ada agar lebih memudahkan pengguna, tanggapan respon yang cepat tanggap juga perlu ditingkat agar masyarakat dapat mempercayai kinerja yang dilakukan oleh pemerintah terhadap transparansi pengelolaan juga menjadi hal utama dalam pelayanan publik.

Dari sisi pemerintah Respons pemerintah adalah tindakan nyata dalam menanggapi keluhan, misalnya dengan memperbaiki prosedur pelayanan atau memberi informasi yang lebih jelas tentang status pengaduan yang diajukan.

Seperti yang dikatakan oleh Bastian, S.Kom selaku Kadis Diskominfo Kabupaten Aceh Tamiang menyampaikan

“Kami menggunakan mekanisme koordinasi berbasis sistem melalui SP4N LAPOR yang memungkinkan notifikasi otomatis kepada instansi terkait. Selain itu, kami juga melakukan Pengiriman surat resmi untuk laporan yang memerlukan tindak lanjut segera. Rapat koordinasi antar instansi untuk menyelesaikan laporan yang membutuhkan kolaborasi lintas sektor. Monitoring berkala untuk memastikan laporan ditangani tepat waktu.”

Selaras juga yang dikatakan oleh Azis Muslim, ST selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian mengatakan

“Koordinasi dilakukan melalui sistem SP4N LAPOR, yang secara otomatis mengirimkan notifikasi ke instansi terkait. Selain itu, komunikasi langsung melalui surat resmi atau rapat koordinasi juga dilakukan untuk mempercepat proses penyelesaian laporan.”

Hal juga sesuai dengan yang di sampaikan oleh Hendra, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Media, Informasi dan Komunikasi Publik mengatakan

“Surat resmi kepada instansi terkait untuk menindaklanjuti laporan yang membutuhkan penanganan segera. Rapat koordinasi berkala untuk mengevaluasi proses penyelesaian laporan.”

Pernyataan yang serupa disampaikan Eni Chairani, SE sebagai Kepala seksi bidang Media dan Komunikasi Publik menyampaikan bahwa

“Mekanisme yang kami lakukan yaitu Koordinasi melalui sistem SP4N LAPOR yang sudah terintegrasi, serta kami juga melakukan rapat koordinasi dan komunikasi langsung dengan pihak instansi terkait untuk memastikan laporan ditangani tepat waktu. Akan tetapi terkadang ada saja kendala yang membuat koordinasi yang dilakukan pihak terkait menjadi terhambat maka dari itu pengaduan yang di laporkan masyarakat terlambat ditangani.”

Hal yang selaras juga disampaikan oleh Adek Risma Febriana, S,I Kom selaku Karyawan Bidang Media dan Komunikasi Publik menyatakan bahwa

“Koordinasi dilakukan melalui Surat resmi yang dikirimkan kepada OPD terkait. Rapat koordinasi berkala untuk membahas laporan yang belum terselesaikan.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap staf, bahwasannya para staf terus mengupayakan terhadap pelayanan yang akan menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengaduan laporan, dalam hal ini koordinasi yang diupayakan akan menghasilkan komunikasi yang efektif untuk setiap laporan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pihak dinas terkait. Maka dari itu koordinasi yang terus menerus dilakukan akan diharapkan

memberikan efek yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang ada.⁵⁸ Kaitannya dengan teori diatas dengan model lasswell yakni terjadi kendala pada unsur “*effect*” (dampak) dimana belum tercapai secara optimal baik pada pemerintah dan masyarakat.

Namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ketidak puasan masyarakat terhadap layanan sangat berdampak pada lambannya interaksi yang diberikan oleh SKPK penghubung yang mana seharusnya komunikasi melalui media sp4n lapor ini berjalan baik apabila adanya feed back yang cepat dari SKPK penghubung kepada masyarakat, adapula laporan masyarakat yang masuk namun dalam proses tanggapan oleh pihak dinas terkait tidak langsung adanya penanganan terhadap laporan tersebut laporan hanya ditampung tanpa adanya penanganan masalah laporan tersebut, hal ini didukung dengan minimnya masyarakat yang mengenal tentang sp4n lapor, koneksi jaringan sampai jangkauan internet yang tidak memadai pada wilayah pelosok menjadikan kendala pada proses aduan laporan melalui sp4n lapor maka dari itu hal tersebut dijadikan kendala komunikasi yang dihadapi dalam pelayanan sp4n lapor. sehingga laporan pengaduan yang terjadi dilapangan yang tampak pada data yang ada laporan pengaduan menurun drastis pada setiap tahunnya.⁵⁹

C. Hasil Pembahasan

Peneliti menemukan hasil-hasil berikut berdasarkan pengamatan yang dilakukan di lapangan selama wawancara dan analisis data selanjutnya:

⁵⁸ Observasi langsung senin 30 Desember 2025

⁵⁹ Observasi langsung senin 30 desember 2025

Layanan publik dan masyarakat memiliki keterkaitan yang tak terpisahkan. Meskipun layanan publik terkait erat dengan administrasi yang diatur oleh negara, masyarakat, yang terdiri dari sekumpulan individu atau manusia, selalu membutuhkan layanan. Semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan persyaratan hukum dianggap sebagai layanan publik.⁶⁰

Pelayanan publik didefinisikan sebagai "suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, sesuai dengan hukum dan peraturan, bagi setiap warga negara dan penduduk, untuk barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik" dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁶¹ Layanan Komunikasi dan Informasi (Diskominfo), yang melayani kebutuhan informasi masyarakat di Kabupaten Aceh Tamiang, pada dasarnya diharapkan dapat meningkatkan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat dengan mendorong kemudahan, kecepatan, dan keramahan melalui pelayanan yang diberikan, sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap informasi yang diberikan.

Karena manusia adalah makhluk sosial, komunikasi sangat penting bagi keberadaan manusia. Ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain, aktivitas komunikasi terjadi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ikatan sosial memunculkan komunikasi. Akibatnya, komunikasi sangat penting bagi keberadaan manusia, baik secara individu maupun kolektif.

⁶⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, h. 85.

⁶¹ <https://wbs.acehtamiangkab.go.id/artikel/detail/jaminan-pelayanan-yang-diberikan-sesuai-dengan-standar-pelayanan>

Proses penyampaian pesan kepada khalayak luas dengan tujuan utama untuk memengaruhi atau meyakinkan mereka dikenal sebagai komunikasi publik. Sejumlah elemen penting diperhitungkan saat menyampaikan pesan tersebut, seperti menilai audiens target, memastikan kredibilitas pengirim, dan memastikan pesan disampaikan secara persuasif.⁶²

Pemerintah berperan penting untuk jalannya layanan informasi yang disampaikan kepada khalayak (masyarakat) ramai, hal ini juga sesuai dengan Peraturan Bupati Aceh Tamiang No 4 Tahun 2021 tentang Kerja sama, pemeliharaan, dan pelaporan dimana mensyaratkan adanya Kerja sama, pemeliharaan, dan pelaporan yang efektif dalam rangka memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui platform komunikasi modern. Hal ini juga diatur pada domain, situs dan surat elektronik dimana peraturan ini menjadwalkan domain, situs dan surat elektronik sebagai alat komunikasi publik yang efektif dan efisien.⁶³

Dengan adanya peraturan yang ada layanan pemerintah dapat berjalan dengan lancar dan terkendali pada web sp4n lapor, pihak Diskominfo sebagai Dinas pengelola pelayanan publik yang terdapat di Aceh Tamiang sebagai instansi pengelola layanan melalui sp4n lapor diharapkan pelayanan dapat terkendali atas laporan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dapat dipertanggungjawabkan dengan informasi layanan yang disampaikan. Layanan yang terjadi adanya interaksi serta respon aktif pada setiap laporan aduan jadi dapat dikatakan efektif atau tidaknya layanan pada web tersebut.

⁶² Ansar Suherman, Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi (Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2020).

⁶³ 'Dokumen UUD Tamiang.Pdf'.

Hal ini juga selaras dengan yang dikatakan oleh keirl E weick yaitu menekankan pada pentingnya proses interpretasi oleh organisme (individu atau organisasi). Pada konteks Sp4n Lapor penerapan teori ini yaitu mengacu pada bagaimana pemerintah dan instansi terkait memproses pengaduan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan teori S-O-R ini yaitu sebagai berikut:

- a) Stimulus (S) pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media sp4n lapor
- b) Organism (O) instansi pemerintah atau unit terkait yang menerima dan merespon atas laporan informasi yang masuk
- c) Response (R) Tindakan atau respons yang diberikan oleh instansi terkait, tindakan yang dilakukan atas pengaduan yang diterima.

Dengan ini pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang sebagai organisasi yang sangat berperan aktif terhadap layanan informasi melalui media sp4n lapor atas sebagian pengaduan yang masuk. Proses pengelolaan pengaduan melibatkan pemahaman yang mendalam terhadap konteks dan isi pengaduan untuk menentukan respons yang tepat. Hal ini sejalan dengan tujuan SP4N-LAPOR! untuk mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.

Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! masih mengalami tantangan dalam efektivitas pengelolaan pengaduan.⁶⁴ Beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain kurangnya

⁶⁴ Observasi senin 30 desember 2025

pemahaman serta lambannya proses aduan untuk ditanggapi maka dari itu tanggapan yang kurang aktif ini berdampak terhadap pengaduan yang masuk, serta koordinasi antar instansi yang belum optimal.

Maka dari itu Sp4n lapor hadir sebagai pelayanan yang dinilai dapat mempengaruhi aduan yang cepat dan tanggap hal ini sesuai Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari teori S-O-R dimana instansi pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memahami dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara keseluruhan.

Pada temuan yang didapat banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya pelayanan sp4n lapor yang ada pada pemerintahan aceh tamiang maka dari itu tujuan sp4n lapor dalam pelayanan pengaduan yang cepat, akurat, dan efisien tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti tentang layanan sp4n lapor bahwa layanan ini dinilai tidak efektif dalam pengaduan laporan terhadap respon yang diterima oleh masyarakat, hal ini tampak pada tanggapan yang dilakukan pihak terkait, sp4n lapor sebagai media yang menjembatani akan komunikasi yang diharapkan efektif antara pemerintah dan masyarakat namun komunikasi yang disampaikan oleh masyarakat mengalami *delay* pada proses tanggapan dari SKPK penghubung yang menyebabkan komunikasi yang sedang berjalan terhambat karena kurang tanggapnya pemerintah dalam memproses laporan yang masuk. Dan adanya pengaduan laporan yang dilakukan oleh masyarakat tidak ditanggapi sebagaimana waktu yang sudah ditetapkan sehingga

laporan yang masuk tidak ditanggapi oleh pihak terkait sampai saat ini. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ipo pangestu sebagai masyarakat yang pernah melakukan laporan pengaduan beliau mengatakan

“tanggapan yang saya terima cukup baik, meskipun ada satu laporan yang belum sepenuhnya terselesaikan yaitu laporan saya tentang lampu jalan.”

Sp4n lapor hadir sebagai media pelayanan pengaduan online yang terintegrasi dapat mengatasi masalah yang terjadi dimasyarakat sebagai pelayanan pengaduan yang efektif namun pada temuannya ada sp4n lapor yang dikelola oleh Diskominfo Aceh Tamiang tidak efektif pada penggunaannya berdasarkan penggunaan oleh masyarakat. Adapun gagasan yang disampaikan oleh ibu Eni Chairani, S.E

“Sejauh ini belum ada peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan terhadap penerapan span lapor sebagai pelayanan publik.” Bahwasanya yang terjadi dilapangan pada layanan span lapor terhambat yaitu karena beberapa hal. Beliau juga menambahkan bahwasanya

“Permasalahan koneksi jaringan internet yang sering menjadi salah satu hambatan utama.”

Banyak masyarakat di pedalaman memiliki kekurangan dalam hal koneksi jaringan internet, hal ini juga merupakan salah satu hal yang membuat sp4n lapor menjadi tidak efektif dan kemudian sosialisasi yang dilakukan oleh pihak diskominfo tidak merata keseluruh masyarakat pedalaman, maka dari itu masyarakat banyak yang tidak mengetahui layanan pengaduan melalui span lapor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan studi tentang efektivitas penggunaan Sp4n Lapor dalam pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tamiang, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem layanan Sp4n Lapor sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dan masyarakat pada pelayanan pengaduan laporan yang diterapkan oleh Kabupaten Aceh Tamiang ini dilihat pada laporan pengaduan yang dapat disampaikan antara masyarakat sebagai pelapor dan pemerintah sebagai pihak yang menerima atau menindaklanjuti laporan pengaduan. Pada hal ini komunikasi yang efektif dapat meningkatkan transparansi, profesionalisme serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, Namun, dalam penelitian ini ditemukan bahwa tidak efektifnya komunikasi yang terjadi pada pelayanan laporan seperti halnya tampak pada keterlambatan respon terhadap laporan serta kurangnya interaksi yang intens antara masyarakat dengan instansi pemerintah.
2. Kendala komunikasi dalam penggunaan Sp4n Lapor tampak pada proses tindak lanjut yang tidak segera merespon pengaduan yang masuk sehingga menghambat penyelesaian masalah, masalah teknis seperti gangguan jaringan internet juga sebagai faktor penghambat dalam efektivitas sp4n lapor, serta kurangnya sosialisasi yang terbatas menjadikan sp4n lapor sedikitnya pada jumlah aduan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, ada beberapa masukan dan saran yang dapat dikembangkan yakni :

1. Peneliti berharap Kepada Kadis Diskominfo disarankan agar terus melakukan evaluasi mengenai sosialisasi serta monitoring sehingga Sp4n Lapor dapat dikenal masyarakat luas di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Kepada Kasi bidang Media dan Komunikasi Publik sebagai admin utama dalam pengelolaan sp4n lapor agar terus berkoordinasi kepada pihak SKPK penghubung sehingga pelayanan pengaduan melalui web dapat berjalan dengan efektif pada wilayah kabupaten aceh tamiang.
3. Dalam penelitian ini, peneliti menyarankan kepada pembaca yang nantinya menggunakan penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk masa yang akan datang terkait dengan efektivitas Penggunaan Sp4n Lapor sebagai pelayanan publik. Hal yang perlu diingatkan adalah, bahwasannya penelitian ini belum mencapai tingkat sempurna dan masih memerlukan pemahaman yang mendalam terkait dengan konteks pembahasan pada penelitian ini,

DAFTAR PUSTAKA

‘Dokumen Uud Tamiang.Pdf’

Hamzah, Amir, *Metode Penelitian Fenomenologi Kajian Filsafat & Ilmu Pengetahuan Dilengkapi Contoh Tahapan Proses Dan Hasil Penelitian* (CV Literasi Nusantara Abadi, 2021)

Johani Dimiyati, M M, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Palikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)* (Kencana, 2013)

Kahar, Haerah, ‘Pengantar Ilmu Pemerintahan’, *Jember: Universitas Muhammadiyah Jember*, 2013

Makbul, M, ‘Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian’, 2021

Moerdijati, Sri, ‘Buku Ajar Ilmu Komunikasi’, 2012, pp. 139–49

Nazir, M, *Metode Penelitian* (Ghalia Indonesia, 1985)

Nuzulia, Atina, ‘Efektifitas Komunikasi’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 5–24

Sari, Marlynda Happy Nurmalita, Silvia Mona, Cut Mainy Handiana, Ni’matul Ulya, Israini Suriati, M Nur Dewi Kartikasari, and others, *Metodologi Penelitian Kebidanan* (Get Press, 2022)

Sugiyono, Dr, ‘Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D’, *Bandung: Alfabeta*, 2010, 26–33

Yahya, Afif Syarifudin, ‘Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015). K’, *Jurnal Media Birokrasi*, 4.1 (2022), 1–22

Yulianto, Muhamad Rizal, ‘Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten’, 1–14

Yunus, Hadi Sabari, ‘Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer’, *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 251 (2010)