

Analisis Pemanfaatan Sp4n Lapor Untuk Meningkatkan *E-government* Pada Diskominsa Aceh Barat Daya

Nova Santia ⁽¹⁾, Fiandy Mauliansyah ⁽²⁾

Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Teuku Umar, Aceh Barat
e-mail: novasantia01@gmail.com, fiandymauliansyah@gmail.com

ABSTRACT

People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR), also known as SP4N LAPOR, is a public service complaint communication medium used by the Office of Communication, Information and Signage (Diskominsa) to enhance e-government in Southwest Aceh Regency. This study looks at SP4N LAPOR. The goal of this study is to determine how Diskominsa Aceh Barat Daya uses the Sp4n Lapor website to enhance e-government, the difficulties and problems encountered during the Sp4n Lapor website's implementation, and if the Sp4n Lapor website's communication channels have operated at their best. This study employs a descriptive, qualitative research methodology. The researchers' findings from this study indicate that using Sp4n Lapor to improve E-government in Southwest Aceh district is not optimal because the office is still new, infrastructure is inadequate, lack of socialization, people do not understand the Sp4n Lapor mechanism and the website's look is not attractive and constrained in human resources, policies and budgets.

Keywords: *Sp4n Lapor, E-government, Public Service.*

ABSTRAK

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online (LAPOR) atau dikenal juga dengan LAPOR SP4N adalah media komunikasi pengaduan pelayanan publik yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Rambu (Diskominsa) untuk meningkatkan e-government di Kabupaten Aceh Barat Daya. Kajian ini melihat SP4N LAPOR. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Diskominsa Aceh Barat Daya menggunakan website Sp4n Lapor untuk meningkatkan e-government, kesulitan dan permasalahan yang dihadapi selama implementasi website Sp4n Lapor, dan apakah saluran komunikasi website Sp4n Lapor telah beroperasi dengan baik. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Temuan peneliti dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Sp4n Lapor untuk meningkatkan E-government di Kabupaten Aceh Barat Daya belum optimal karena kantor masih baru, infrastruktur belum memadai, sosialisasi kurang, masyarakat belum memahami mekanisme Sp4n Lapor dan website tampilan tidak menarik dan terkendala dalam sumber daya manusia, kebijakan dan anggaran.

Kata Kunci : E-government, pelayanan publik, dan Sp4n Lapor.

1. Pendahuluan

Perkembangan media digital sebagai media baru memberikan berbagai inovasi dalam pelayanan publik yang ditandai dengan perkembangan teknologi. Dalam perkembangan teknologi masyarakat bukan hanya bisa menciptakan dunia yang bersifat global akan tetapi secara materi bisa mengembangkan ruang gerak yang berinovasi untuk masyarakat itu sendiri (Putri, 2019). Pemanfaatan teknologi informasi dapat dikatakan suatu perilaku penggunaan teknologi informasi yang bertujuan untuk menyelesaikan setiap tugas-tugas serta meningkatkan suatu kinerja, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dapat menunjang dan membantu dalam suatu organisasi yang memiliki strategi sistematis dalam memperoleh tujuan yang ditentukan oleh organisasi terkait (Sawitri, 2016). Teknologi informasi sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintah yang mengimplementasikan teknologi untuk mendukung kepentingan organisasi tersebut (Powa *et al.*, 2021).

Teknologi dan *E-government* saling keterkaitan karena e-government merupakan sistem pemerintahan berbasis digital yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam operasional kerjanya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat kemudian masyarakat bisa menyampaikan semua aspirasi ataupun pengaduannya. Dalam penerapan *E-government* memberikan dampak yang positif dalam pemerintahan. Sebelum adanya teknologi, banyak kendala dalam pelayanan publik, setelah teknologi terlibat sistem pemerintahan membawa lingkungan yang baru dan semua permasalahan dalam pemerintahan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat (Wanto, 2018).

E-government merupakan salah satu inovasi yang menentukan penyediaan layanan publik terbaik dengan menerapkan teknologi dalam organisasi yang membuat

kebijakan (Tui *et al.*, 2022). Berkacamata dalam konteks wilayah NKRI menerapkan *E-government* sesuai dengan tahapan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Rencana dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. *E-Government* harus menjadi tantangan sekaligus peluang untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan sistem jaringan informasi dengan fokus pada kesejahteraan masyarakat. Ini adalah media teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pemerintahan. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Sandi di Aceh Barat Daya atau disingkat Diskominsa Abdaya merupakan kantor pelayanan publik yang sudah menerapkan sistem Sp4n Lapor. Dalam praktiknya instansi sudah menerapkan *E-government* untuk memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam setiap informasi dan pekerjaan yang berbasis Elektronik.

Studi (Tanjung *et al.*, 2020), mendapati bahwa dengan adanya website *E-government* memberikan peningkatan akses terhadap jasa-jasa pelayanan publik serta meminimalisir berbagai ketimpangan sosial dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemerintahan daerah. Sejalan pula dengan hasil studi Kusuma Dewi *et al.*, (2021), mengemukakan bahwa penggunaan website berbasis *E-government* menjadi suatu terobosan baru sebagai perwujudan teknologi dalam komunikasi sehingga memiliki dampak transparan, akuntabel, efektifitas dan efisien terhadap suatu kebutuhan dari unsur pelayanan publik kepada masyarakat. *E-government* ialah salah-satu program yang tengah digerakkan oleh Diskominsa sebagai sarana penyebaran informasi dalam meningkatkan stakeholder antara pemerintah dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil survei Kemendikbud Ristek terkait data Sp4n Lapor tahun 2022 periode 1 Januari-11 November 2022, laporan selesai 4151, terarsipkan 2445, belum terverifikasi 977 dan belum ditindaklanjuti berjumlah 387. Berdasarkan jurnal-jurnal yang penulis dapatkan, terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan Sp4n Lapor, seperti kurangnya sosialisasi, terbatasnya anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang ahli dalam pengurusan Sp4n Lapor, masyarakat belum banyak mengetahui Sp4n Lapor sebagai tempat pengaduan pelayanan publik, masyarakat belum banyak yang paham penggunaan website Sp4n Lapor, kurangnya komitmen dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan kurangnya kualitas dari website tersebut (Haspo & Frinaldi, 2020 ; Fakhriyah *et al*, 2022 ; Suri *et al*, 2022).

Haspo dan Frinaldi (2022) Menurut artikelnya tentang penerapan Aplikasi Sp4n Lapor dalam mengelola pengaduan masyarakat di kota Solok, penerapan Aplikasi Sp4n Lapor dalam mengelola pengaduan masyarakat di kota Solok belum berjalan dengan baik karena masih banyak permasalahan, diantaranya jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya keinginan masyarakat untuk mengadu, dan kurangnya keinginan masyarakat untuk melakukannya. Kebanyakan orang tidak mengetahui bagaimana tampilan aplikasi Sp4n Lapor. Selain itu, temuan Fatchuriza dan Prasjojo (2021) dari penelitian mereka terkait Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-government Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal ditemukan pertama bahwa Sampai dengan Februari 2019, terdapat 1338 pengaduan yang diterima oleh Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal, dan 1248 diantaranya telah diproses. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan berbasis E-

government di UP4 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal sudah berjalan optimal. Kedua, ada ruang untuk layanan pemerintah kepada masyarakat dan penggunaan layanan pemerintah kepada pegawai dalam konteks adopsi E-government pada pengelolaan pengaduan. 3. Kategori layanan e-government Menurut Indrajit (2004: 29–32), ada tiga kategori utama, termasuk publikasi, interaksi dan transaksi.

Penelitian ini menggunakan teori model *E-governance* oleh Richardus Eko Inrajit. Richardus Eko Indrajit mencantumkan empat model pemerintahan yang berbeda dalam bukunya “Electronic Government Concepts and Strategies”, antara lain “Government to Government” yaitu pertukaran informasi antara dua pemerintah dengan tujuan mendorong kerjasama internasional dalam menjalankan suatu hubungan dengan politik dan lain sebagainya. *Government to business* (Pemerintah ke Pelaku bisnis) merupakan suatu bentuk lingkungan bisnis yang mana pemerintah antar pelaku bisnis membangun relasi yang baik dan pemerintah berperan dalam mendukung kebutuhan bisnis agar ekonomi negara meningkat. *Government to employees* (Pemerintah ke Karyawan) merupakan suatu *government* untuk meningkatkan kinerja karyawan, memastikan hak-hak karyawan yang bekerja di institusi pemerintahan dan lain sebagainya. Sedangkan *Government to citizen* (Pemerintah ke masyarakat) merupakan dialog antara pemerintah dan masyarakat melalui jalan yang disediakan oleh pemerintah dengan maksud untuk meningkatkan dialog tersebut dalam hal pelayanan sehari-hari.

Untuk meningkatkan *E-governance* sebagai pengelolaan pengaduan pelayanan publik, website Sp4n Lapor merupakan model *government to citizen*. Hal ini dikarenakan *government to citizen*

membangun Memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik, meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dan Website bernama Sp4n Lapor dijalankan oleh pemerintah untuk dimanfaatkan masyarakat sebagai platform pelaporan pelayanan publik, dan masyarakat secara langsung berkontribusi untuk meningkatkan tata pemerintahan yang baik (Yahya *et al*, 2022). Tujuan dari dibentuknya *government to citizen* untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat dan masyarakat mudah menjangkau nya karena disediakan kanal-kanal untuk kebutuhan pelayanan. Adapun model *government to citizen* yaitu *Support* atau dukungan yang berasal dari pemerintah kepada masyarakat. *Capacity* atau kapasitas merupakan kemampuan dalam menerapkan kewajiban, menangani permasalahan dan menentukan serta mencapai tujuan yang diinginkan. *Value* atau nilai merupakan keadaan dimana sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah (Indrajit, 2016). Karakteristik dari *government to citizen* terdiri dari komunikasi, transparansi, akuntabilitas, keefektifan, keefisienan, standarisasi, dan produktivitas (praditya, 2014).

Untuk meningkatkan *E-government* di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian atau Diskominsa, maka perlu dilaksanakan penelitian terkait pemanfaatan Sp4n Lapor dalam hal meningkatkan layanan publik dan ikut berkontribusi dalam membangun Kabupaten Aceh Barat Daya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Diskominsa Abdya memanfaatkan Sp4n Lapor untuk meningkatkan *E-government*, kendala dan tantangan dalam mengelola pengaduan layanan publik melalui Website Sp4n Lapor dan apakah media komunikasi Sp4n Lapor tersebut sudah berjalan optimal. Diharapkan dengan adanya

penelitian ini, permasalahan pelayanan publik dapat ditanggulangi secara efektif.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan sebuah pandangan yang bersifat mendalam serta meneliti tentang fenomena secara lebih rinci dengan kasus yang berbeda-beda dan Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah bentuk penelitian yang mendeskripsikan bagaimana suatu fenomena memberikan data yang akurat yang diteliti secara berurutan (Sahir, 2022).

Subjek penelitian ini adalah Diskominsa Abdya. Sumber data di penelitian ini adalah primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber terdahulu, jurnal, buku, skripsi dan data-data dari internet. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati fenomena baik secara langsung atau tidak langsung di lokasi penelitian. Wawancara merupakan suatu kegiatan percakapan antara peneliti dengan informan, dalam percakapan tersebut peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sedangkan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung yaitu dari dokumen, gambar, tabel yang berhubungan dengan data yang diteliti.

Tabel 1. Informan Penelitian Diskominsa Abdya

No.	Nama	Jabatan	Usia
1.	Muammar Asmady, S.E., M.S.i	Kabid Komunikasi dan Informasi	50 tahun
2.	Mahfudhi, S.Kom	Kabid Layanan E-	45 tahun

		government, Statistik dan Persandian	
3.	Ferial Willy Sarjana, S.Kom	Ahli Pertama- Pranata Komputer	31 Tahun

3. Hasil dan Pembahasan

E-government dan Sp4n Lapor

E-government merupakan media teknologi yang dimanfaatkan sebagai pelayanan public, hal ini dengan tujuan agar pelayanannya efektif dan efisien. Ada beberapa media yang diterapkan untuk meningkatkan *E-government* selain website Sp4n Lapor yaitu Media Sosial, PPID dan berbagai aplikasi lainnya.

Website Sp4n Lapor adalah website umum dari Kemenpan RB yang digunakan oleh seluruh lembaga, kementerian dan daerah. Setiap pemerintah daerah diwajibkan untuk menangani dan mengelola pengaduan masyarakat nasional berbasis teknologi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, dan setiap daerah dihimpun melalui Website Lapor Sp4n. Tujuan Sp4n Lapor adalah agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dengan cepat, tepat, lengkap, sederhana, dan kooperatif. Hal ini juga bertujuan agar penyelenggara dapat memberikan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan atau aspirasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Sp4n Lapor didirikan dengan prinsip mendorong "No Wrong" door policy" yang mendukung masyarakat sehingga pengaduan dalam bentuk apapun dan dari manapun dapat disampaikan dapat disampaikan kepada pemerintah yang berwenang dalam pelayanan publik (KemenpanRB *et al*, 2016).

Gambar 1. Tampilan website Sp4n Lapor



Sumber. Lapor.go.id

Ada beberapa dasar hukum yang menaungi Sp4n Lapor yaitu Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman, Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang tentang keterbukaan informasi, Peraturan Pemerintah nomor 76 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang pelayanan publik, Pemerintah Peraturan Nomor 76 Tahun 2013, dan Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Nasional (KemenpanRB *et al*, 2016).

Hasil dari studi E-government to citizen didasarkan pada pengamatan, catatan, dan wawancara penelitian dalam penerapan website Sp4n Lapor (Indrajit, 2016) terdapat tiga model. Adapun hasil dari tiga model yaitu Pendukung (*Support*), Kapasitas (*Capacity*), dan hasil (*Value*). Ketiga model tersebut dapat dijelaskan dalam pembahasan berikut ini :

a. *Support* (Pendukung)

Komponen Dukungan sangat penting untuk meningkatkan e-government di suatu instansi pemerintahan melalui website layanan publik. Pada tahap elemen

support terdapat *political will* yang dapat diartikan sebagai kemauan dari para pejabat publik atau pemerintah. Bentuk kemauan dalam suatu sistem kerja yang dilakukan oleh pejabat publik adalah berupa suatu aturan atau kebijakan, disepakati kerangka *E-government*, dukungan finansial, dan sosialisasi. Berikut penjelasannya dapat dilihat dibawah ini :

1. Aturan atau Kebijakan

Dalam implementasikan SP4N Lapor di Diskominsa Abdy, bentuk dukungan yang diberikan pemerintah yaitu berupa suatu aturan dan kebijakan mengenai pengembangan E-government. Bentuk aturan dan kebijakan dari pemerintah berupa Surat Keputusan (SK) Bupati Abdy Nomor 536 Tahun 2022 tentang dibentuknya kelompok pembina dan penentuan pejabat penghubung serta admin Pengaduan dan aspirasi masyarakat secara online Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya akan menerapkan Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (LAPOR-SP4N) pada tahun 2022. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Tahun 2020-2024, antara lain, terdapat sejumlah kebijakan dan peraturan yang memerlukan dukungan di tingkat kementerian, lembaga, dan lembaga pemerintah daerah :

- Kebijakan luas tentang Sp4n Lapor di tingkat kelembagaan, termasuk visi peningkatan layanan, desain dan manajemen modifikasi, pengembangan prosedur bisnis untuk memproses pengaduan, penyediaan pengaduan, dan penggunaan data dari laporan pengaduan layanan.
- Perumusan kebijakan penilaian dan penjatuhan sanksi di tingkat kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah bagi kelompok pengelola pengaduan di dalam lembaga.

Keputusan Tim Pengelolaan Pengaduan di Tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah..

2. Disepakati Kerangka *E-government*

Dukungan selanjutnya berbentuk disepakati kerangka *E-government*. Bentuk kerangka *E-government* di Diskominsa Abdy diatur dengan Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2022 yaitu Sistem Pemerintahan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya Berbasis Elektronik (SPBE). Teknologi informasi dan komunikasi digunakan oleh sistem SPBE pemerintah untuk menawarkan layanan kepada konsumennya. Tata kelola SPBE adalah suatu struktur yang memastikan terselenggaranya SPBE secara terpadu dengan pengaturan, pengarahan, dan pengendalian.

3. Finansial (Anggaran)

Dalam implementasi *E-government* tentu saja membutuhkan anggaran. Pada tahun 2022 anggaran untuk *E-government* berjumlah Rp. 33.059.123, anggaran tersebut hanya untuk belanja *Secure Socket Layer (SSL)* untuk keamanan data dan jaringan. Anggaran pada tahun 2022 sudah terealisasi seluruhnya. Pada tahun 2023 anggaran untuk E-government meningkat dengan berjumlah Rp. 102.463.870. Sumber anggaran yang di dapatkan dari Anggaran Pendapatan Belanja Kabupaten (APBK).

4. Sosialisasi

Selain itu, dalam hal meningkatkan *E-government* dibutuhkannya sosialisasi, Pemerintah setempat sudah melakukan sosialisasi akan tetapi dalam mensosialisasikan website Sp4n Lapor kurang optimal dan belum merata, hanya mensosialisasikan di portal Diskominsa dan Setdakab Aceh Barat Daya. Sehingga masyarakat banyak yang belum tahu adanya website Sp4n Lapor sebagai tempat

pengaduan pelayanan publik dan belum banyak yang tahu bagaimana mekanisme Sp4n Lapor. Hasil wawancara kepada kapid komunikasi dan informasi tentang masyarakat yang belum memanfaatkan website Sp4n Lapor! Beliau menjelaskan : “Masyarakat saat ini belum banyak menggunakan Sp4n Lapor sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat karena website Sp4n Lapor belum tersosialisasikan secara merata. Namun kedepannya Diskominsa akan memasang spanduk, spot iklan, baliho dan banner di setiap kecamatan” (Wawancara, Selasa 29 November 2022).

Hal tersebut bisa di lihat masih banyak yang enggan melapor serta masih kurang yang menggunakan website tersebut. Seharusnya sosialisasi sangat diperlukan dalam hal menginformasikan ke seluruh masyarakat Abdy dan dilakukan secara rutin, merata sehingga pemerintah dapat mengetahui permasalahan yang didapatkan oleh masyarakat. Dalam tampilan website, menurut peneliti masih kurang menarik, kurang beragam aspek-aspeknya namun jika ditingkatkan beberapa hal tersebut, pengunjung yang membuka website akan mendapatkan kepuasan dan diharapkan bisa meningkatkan citra pemerintah.

Tabel 2. Support

No.	Bentuk Dukungan	Terpenuhi	Ya	Tidak	Kurang
1.	Aturan dan Kebijakan	√	-	-	
2.	Disepakati Kerangka E-government	√	-	-	
3.	Finansial (Anggaran)	-	-		√
4.	Sosialisasi	-	-		√

b. Capacity (Kapasitas/Kemampuan)

1. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor yang akuntabilitasnya harus dijaga dalam menggerakkan, meningkatkan, mengelola, dan mengembangkan *E-government* di Diskominsa Abdy. Penggunaan Website Sp4n Lapor sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat yang amat memprioritaskan sumber daya manusia yang terampil dan mampu mengkoordinasikan website Sp4n Lapor. Sumber daya manusia adalah hal paling mendasar yang akan mendorong peningkatan *E-government*. berdasarkan persepsi dan wawancara peserta penelitian lapangan, sumberdaya manusia memadai. Berikut data karyawan Sp4n Lapor yang bisa dilihat dibawah ini :

Tabel 3. Data Karyawan Sp4n Lapor di Diskominsa Abdy

No	Nama	Posisi	Jenis Kelamin
1.	Ubairizal, S.T.	Pembina dan Ketua Admin Sp4n Lapor	Laki-Laki
2.	Mawardi, S.H.	Pengubun g dan Sekretaris Admin Sp4n Lapor	Laki-Laki
3.	Muammar Asmady, S.E.,M.S.i	Anggota Sp4n Lapor	Laki-Laki
4.	Mahfudhi, S.Kom	Anggota Sp4n Lapor	Laki-Laki
5.	Ferial Willy	Anggota Sp4n Lapor	Laki-Laki

	Sarjana, S.Kom.		
6.	Nur Kemala Sari, S.I.Kom	Anggota Sp4n Lapor	Perempuan
7.	Zeki Restoena. S.TA, S.I.Kom	Anggota Sp4n Lapor	Laki-Laki

2. Sumber Daya Finansial

Dalam pengelolaan website Sp4n Lapor membutuhkan anggaran yang tidak sedikit agar suatu sistem dapat berjalan dengan optimal. Sumber daya finansial yang dibutuhkan seperti pemeliharaan jaringan dan pembiayaan lainnya. Anggaran pada Tahun 2022 untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana website Sp4n lapor. Anggaran untuk Sp4n Lapor pada tahun 2022 berjumlah Rp.35.855.254 dan anggaran tersebut sudah terealisasi sepenuhnya. Sedangkan pada tahun 2023 anggarannya meningkat berjumlah Rp.47.382.345. Informasi anggaran diperoleh dari Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPK). Sumber daya finansial di Diskominsa Abdyta untuk Sp4n Lapor belum optimal dikarenakan Diskominsa Abdyta merupakan instansi baru sehingga anggaran belum lancar dan harus menyesuaikan dengan pengeluaran di bidang yang lain.

3. Sumber Daya Infrastruktur

Sebuah website membutuhkan infrastruktur yang memadai sehingga program yang dijalankan berhasil dan mempermudah pegawai dalam melakukan kerjanya. Untuk mencapai keberhasilan tersebut dibutuhkan 50% ketersediaan infrastruktur. Berdasarkan observasi dan wawancara di Diskominsa Abdyta, ketersediaan infrastruktur masih kurang dan belum memadai dikarenakan Instansi

Diskominsa masih tergolong baru sehingga dalam proses pencairan anggaran untuk infrastruktur masih sangat terbatas. Infrastruktur yang sudah ada di Diskominsa Abdyta dalam pengelolaan website Sp4n Lapor hanya ada Wifi. Sedangkan fasilitas seperti komputer belum tersedia, pengelola hanya menggunakan laptop pribadi untuk pengelola website.

Tabel 4. Capacity

No	Bentuk Kapasitas	Terpenuhi		
		Ya	Tidak	Kurang
1.	Sumber Daya Manusia	√	-	-
2.	Sumber Daya Finansial	-	-	√
3.	Sumber Daya Infrastruktur	-	-	√

c. Value (Nilai)

Elemen value merupakan sebuah manfaat yang didapatkan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa dan masyarakat yang menerima jasa *E-government* melalui website Sp4n Lapor. Dengan hadirnya Website Sp4n Lapor memberikan manfaat kepada Pemerintah dan masyarakat dalam hal berkaitan dengan layanan publik. Adapun manfaat yang didapatkan oleh pemerintah dan masyarakat yaitu :

1. Pemerintah

Berdasarkan hasil observasi, manfaat dari website Sp4n Lapor sudah dirasakan yaitu memudahkan Instansi Pemerintahan untuk mengetahui permasalahan masyarakat ketika berhubungan dengan pemerintah seperti kegiatan pelayanan publik, pembangunan daerah dengan melapor ke instansi terkait, pemerintah tidak perlu bertemu secara

langsung dengan masyarakat yang ingin melapor, mengurangi waktu, dan bisa mengakses siapa saja dan dimana saja hasil laporan dari masyarakat melalui website yang sudah disediakan. Sehingga dengan adanya website Sp4n Lapor, pemerintah dapat memperbaiki kekurangan dalam hal pembangunan daerah.

2. Masyarakat

Berdasarkan observasi, manfaat yang didapatkan dari segi masyarakat menunjukkan bahwa website Sp4n Lapor ini masih kurang dirasakan manfaatnya dikarenakan masyarakat belum banyak mengetahui website Sp4n Lapor disebabkan website ini belum tersosialisasikan dengan baik, dan masyarakat belum tahu bagaimana mekanisme Sp4n Lapor tersebut. Namun, website Sp4n Lapor bisa dirasakan manfaatnya seperti penyampaian aspirasi dan pengaduan secara transparan, anonim (tanpa identitas) dan masyarakat bisa melapor dimana saja dan kapan saja hanya membutuhkan kuota dan jaringan internet.

Tabel 5. Value

No.	Bentuk Manfaat	Terpenuhi		
		Ya	Tidak	Kurang
1.	Pemerintah	√	-	-
2.	Masyarakat	-	-	√

Pemanfaatan Website Sp4n Lapor

Pemerintah dan masyarakat bisa saling memberikan feedback untuk tujuan tertentu seperti berinteraksi dengan mudah melalui Sp4n Lapor. Setiap pengaduan masyarakat, aspirasi, keluhan dapat disampaikan di kanal yang tersedia dan pemerintah memberikan respon dengan menindaklanjuti terkait dengan apa yang dilaporkan masyarakat baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Saluran yang disediakan pemerintah untuk pengaduan dan aspirasi masyarakat melalui

website www.lapor.go.id dan SMS 1708. Namun, diskominsa juga menerima pelayanan pengaduan dan aspirasi lain yaitu melalui email diskominsa@acehbaratdayakab.go.id dan setda@acehbaratdayakab.go.id. Bentuk interaksi Email yang disediakan pemerintah saat ini, belum ada yang menggunakan Email sebagai media untuk pengaduan pelayanan. Akan tetapi, jika ada Email yang masuk dalam bentuk laporan maka Diskominsa Abdy akan menanggapi. Diskominsa Abdy tidak hanya menerima laporan pengaduan, namun Diskominsa juga menerima pengaduan yang khusus tentang korupsi melalui email wbs.@acehbaratdayakab.go.id.

Website Sp4n Lapor ini dimanfaatkan oleh Pemerintah Kabupaten Abdy, Diskominsa, seluruh SKPK, lembaga swasta, masyarakat dan lain sebagainya. Untuk hal pemanfaatan, semua kalangan bisa membuat laporan melalui website Sp4n Lapor tanpa pengecualian. Pemerintah kabupaten Abdy sudah menampung Setiap keluhan yang dimiliki masyarakat, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan dan Aspirasi di Website Sp4n Lapor Abdy Tahun 2019-2022

Tahun	Belum ditindaklanjuti	Sedang diproses	Selesai	Jumlah
2019	0	0	2	2
2020	0	0	11	11
2021	0	1	2	3
2022	0	6	1	7

Sumber : Data Diskominsa Aceh Barat Daya, 2022

Berdasarkan tabel di atas, total laporan website Sp4n Lapor pada tahun 2019 berjumlah 2 laporan masuk, telah diselesaikan semuanya. Pada tahun 2020

terdapat 11 laporan masuk dan telah diselesaikan semuanya. Pada tahun 2021 terdapat 3 laporan masuk, 1 masih diproses dan 2 telah diselesaikan. Kemudian, pada tahun 2022 terdapat 7 laporan masuk, 6 sedang diproses dan 1 telah diselesaikan. Laporan dan aspirasi tersebut seperti, lalu lintas masih satu jalur di kabupaten aceh barat daya, jalan nasional sempit, kerusakan jalan didesa, masyarakat yang belum mendapatkan bantuan UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah), kesiapsiagaan badan penanggulangan bencana, tentang pelayanan yang kurang memuaskan di rumah sakit umum dan puskesmas, kurangnya lapangan pekerjaan untuk tamatan SMA, kebutuhan pelayanan tentang perkuliahan, permohonan bantuan, solusi pengentasan kemiskinan dan penerima bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) yang tepat sasaran dan berbagai pengaduan lainnya. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat data laporan tersebut dalam hal pengaduan masih kurang yang melapor sehingga peneliti dapat menyimpulkan penggunaan website Sp4n Lapor belum optimal dikarenakan kurangnya jumlah masyarakat yang melaporkan permasalahan, masyarakat kurang aktif dalam melaporkan permasalahan ataupun pelanggaran yang masyarakat temui, masyarakat kurang menyadari adanya website Sp4n Lapor dan kurang mengetahui mekanisme website tersebut. Seharusnya masyarakat melapor setiap ada masalah sehingga masyarakat bisa ikut berperan dalam memperbaiki pelayanan publik, dengan demikian diperlukan evaluasi dan perbaikan sistem agar masyarakat tahu dan banyak yang melapor.

Kendala dan Tantangan dalam memanfaatkan website Sp4n Lapor

a. Kebijakan atau Aturan

Berdasarkan hasil penelitian, dalam kebijakan dari website Sp4n Lapor tersebut

terdapat privasi kepada pelapor yang ingin melapor, namun pelapor juga bisa memperlihatkan identitasnya dan laporan tersebut juga bisa bersifat rahasia, hanya pengelola Sp4n Lapor yang dapat mengetahuinya dan tidak diperlihatkan di beranda Sp4n Lapor. Terdapat kebijakan atau aturan dalam penggunaan Sp4n Lapor dengan membuat pedoman cara melapor yang baik dan benar melalui form pengaduan Sp4n Lapor. Tantangan yang kemungkinan muncul dengan memastikan kepatuhan dari pengguna Sp4n Lapor dan melakukan pemantauan atas tindakan yang tidak pantas.

Gambar 2. Pedoman cara melapor yang baik dan benar di website Sp4n Lapor



b. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian, masih sedikit orang yang memiliki pengetahuan teknis untuk mengelola dan memelihara Sp4n Lapor, dari beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) juga belum terdapat perangkat pendukung yang khusus dalam menangani Sp4n Lapor untuk kedepannya diharapkan adanya perhatian khusus dari masing-masing Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Dalam hal tersebut, kemungkinan muncul tantangan seperti permasalahan teknis yang dialami oleh penyelenggara dan pengguna Sp4n Lapor. Namun permasalahan akan sulit penyelesaiannya jika kekurangan sumber

daya manusia yang mampu dalam hal teknis, hal tersebut menyebabkan sulit tercapai kualitas karena tidak sejalan dengan hasil yang diharapkan.

c. Anggaran

Berdasarkan hasil penelitian, dalam alokasi anggaran atau dana dalam menunjang website Sp4n Lapor masih belum memadai dan masih perlu perhatian dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Untuk mengembangkan website Sp4n Lapor tentu saja membutuhkan anggaran yang memadai seperti dalam hal pemeliharaan website Sp4n Lapor untuk memastikan kinerja Sp4n Lapor optimal, anggaran untuk infrastruktur Sp4n Lapor dan anggaran lainnya. Kemungkinan muncul tantangan dari segi anggaran seperti keamanan website Sp4n Lapor terancam sehingga memerlukan hacker yang bisa mengamankan website tersebut dari penyerang.

Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian, tenaga teknis pengelolaan dan pemeliharaan Sp4n Lapor berdasarkan temuan penelitian dan perdebatan, dapat dikatakan bahwa Sp4n Lapor memiliki dampak yang signifikan pada sektor pemerintahan, dimana penggunaan berbasis elektronik Sistem informasi (E-Government) saat ini sedang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan Lapor Sp4n untuk peningkatan E-government di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Enkripsi Kabupaten Aceh Barat Daya belum berjalan dengan baik dan masih terkendal. Ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam hal peningkatan *E-government* melalui Website Sp4n Lapor tersebut yaitu Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian masih tergolong baru, Infrastruktur yang masih kurang memadai,

dalam mensosialisasikan website Sp4n Lapor kurang optimal sehingga website tersebut tidak banyak orang yang tahu dan masyarakat juga kurang memahami dengan mekanisme website Sp4n Lapor, tampilan website Sp4n Lapor juga kurang menarik dan anggaran untuk pemeliharaan website Sp4n Lapor yang masih terbatas sehingga belum sepenuhnya dirasakan manfaat oleh masyarakat dengan hadirnya Website Sp4n Lapor. Kendala dan tantangan Sp4n lapor dari segi sumber daya manusia, kebijakan dan anggaran.

Daftar Pustaka

Buku

Indrajit, Richardus Eko. (2016). Konsep dan Strategi *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

KemenpanRB. Kantor Staf Presiden. Ombudsman Republik Indonesia. (2016). Buku panduan untuk penyelenggara dan administrator pada pemerintah/provinsi/kota.

Sahir, Syafrida Hafni. (2022). Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Penerbit KBM Indonesia.

Jurnal/skripsi

Fakhriyah, R. Kencana, N., & Kariem, M.Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengembangan E-government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! di Provinsi Sumatera Selatan). Jurnal Pemerintahan dan Politik, 7 (3), 48-54.

Fatchuriza, M., & Prasojo, T.A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. Jurnal As Siyasa, 6 (1), 45-53.

- Haspo, L.N.A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. 2 (2), 26-33.
- Kusuma Dewi, D. S., Yulianti, D. B., & Djuwitaningsih, E. W. (2021). PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PONOROGO. *Jurnal MODERAT*, 7(2), 357-369. *Politik*, 3(1), 228-241.
- Powa, A.A. Kaawoan, J.E., & Pangemanan, F.N. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dan informasi di dinas komunikasi dan informatika statistik dan persandian di kabupaten minahasa tenggara. *Jurnal governance*, 1 (2), 1-12.
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155-171.
- Praditya, Didit. (2014). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Tingkat Pemerintah Desa : *Jurnal Penelitian Komunikasi*. 17(2), 129-140.
- Putri, T.M.R.C.W. (2019). Strategi dinas komunikasi dan informatika daerah istimewa yogyakarta dalam melaksanakan literasi digital. *JSPG : journal of social politics and governance*, 1(2), 159-173.
- Qashlim, A., Andriani, A., Asis, A., Dahrul, A., Muhajir, M., Mamat, M., & Piansar, P. (2022). Membangun Pemerintahan Desa Berbasis Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Penduduk Desa Piriang Tapiko. *Sipissangngi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 256-263.
- Sawitri. (2016). Pengaruh teknologi informasi, pemanfaatan teknologi informasi, efektivitas penggunaan dan kepercayaan teknologi informasi terhadap kinerja individual. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta). <https://123dok.com/document/zp7pkroz-teknologi-informasi-pemanfaatan-teknologi-efektivitas-penggunaan-kepercayaan-individual.html>.
- Suri, A.I. Ma'arif, S., & Atika, D.B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan Sp4n Lapor! Kota Metro). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4 (1), 33-44.
- Tui, F.P, Ilato, R., & Katili A.Y. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui E-government di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo. *Publik: jurnal manajemen sumber daya manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254-263.
- Wanto, A.H. (2018). Government Strategy to Support Performance Of E-government (A Case Study in Malang, Tuban and Bondowoso). *Journal International, Business and Public Administration*. 93, 17-19.
- Yahya. A.S., Setiyono. (2022). Efektifitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi Sp4n Lapor. *Jurnal media birokrasi*, 4 (1), 1-22.

Website

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan DKI Jakarta. (2022, 09 Desember). SP4N-

LAPOR Untuk pelayanan publik yang lebih baik.
<https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/sp4n-lapor-untuk-pelayanan-publik-yang-lebih-baik/>. Diakses pada tanggal 09 februari 2022 Jam 22.10.

CNBC Indonesia. (2022, 09 Juni). Data terbaru! Berapa pengguna internet indonesia tahun 2022.
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>. Diakses pada tanggal 29 Januari 2023 Jam 17:06.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020, 09 November). Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia bagian penting dari transformasi digital.
https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker. Diakses pada tanggal 29 Januari 2023 Jam 16:02.

Kementerian Keuangan RI. (2023, 19 April). SP4N-LAPOR!: Layanan

Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/kph/id/data-publikasi/artikel/2820-sp4n-lapor-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2023 Jam 01:59.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Perkuat Sp4n Lapor! Menteri Johnny: Kominfo Siapkan Dukungan Teknis dan Komunikasi Publik). (2021, 09 september).
https://www.kominfo.go.id/content/detail/36865/siaran-pers-no-325hmkominfo092021-tentang-perkuat-sp4n-lapor-menteri-johnny-kominfo-siapkan-dukungan-teknis-dan-komunikasi-publik/0/siaran_pers . Diakses pada tanggal 16 Juni 2023 Jam 01:4

Pengadilan Agama Jakarta Selatan. (2022, 02 April). SP4N LAPOR.
<https://www.pajakartaselatan.go.id/artikel/1656-sp4n-lapor>. Diakses pada tanggal 18 November 2022 Jam 23:06.