

KOMUNIKASI PEMERINTAH DIGITAL DI ERA SMART CITY: EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR! SEBAGAI PLATFORM KOMUNIKASI PUBLIK DI KOTA TEGAL

Afisa¹, Annisa Adilla², Alfiyani Aisyah³, Nidaul Muthmainnah⁴

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pancasakti Tegal

³Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Harkat Negeri Tegal

⁴Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email Korespondensi: afisa@upstegal.ac.id

ABSTRACT

The digital era has brought about changes across various sectors, including government communication regarding public needs. This study aims to evaluate the effectiveness of government communication via the SP4N-LAPOR! application in supporting the smart city concept in Tegal City, utilizing Harold D. Lasswell's model. A qualitative approach involving a literature review was employed. The findings indicate that the government, acting as the communicator, is reasonably active in responding to public complaints; the messages comprising public aspirations play a crucial role in service evaluation. The SP4N-LAPOR! application is considered effective in enhancing accessibility, transparency, and efficiency, although challenges remain regarding information clarity, response quality, public digital literacy, and infrastructure. Public participation as the audience demonstrates engagement in service oversight, though this participation is not yet evenly distributed. The resulting impact includes improved public service quality and government responsiveness, despite ongoing challenges regarding inter-agency coordination. Overall, the study concludes that government communication through SP4N-LAPOR! is reasonably effective, yet improvements are still needed in institutional aspects, communication quality, and public participation.

Keywords: Digital Government Communication, SP4N-LAPOR!, Smart City, Public Participation.

ABSTRAK

Perkembangan era digital telah membawa perubahan pada berbagai sektor termasuk komunikasi pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas komunikasi pemerintah melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dalam mendukung konsep smart city di Kota Tegal dengan menggunakan model Harold D. Lasswell. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah sebagai komunikator cukup aktif merespons aduan masyarakat, dengan pesan berupa aspirasi publik yang berperan penting dalam evaluasi layanan. Aplikasi SP4N-LAPOR! dinilai efektif dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi, meskipun masih terdapat kendala pada kejelasan informasi, kualitas respons, literasi digital masyarakat, dan infrastruktur. Partisipasi masyarakat sebagai komunikan sudah menunjukkan keterlibatan dalam pengawasan pelayanan, namun belum merata. Efek yang dihasilkan berupa peningkatan kualitas pelayanan publik dan responsivitas pemerintah, meski masih ada tantangan koordinasi antarinstansi. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan komunikasi pemerintah melalui SP4N-LAPOR! tergolong cukup efektif, tetapi masih perlu perbaikan pada aspek kelembagaan, kualitas komunikasi, dan partisipasi masyarakat.

Kata kunci: Komunikasi Pemerintahan Digital, SP4N-LAPOR!, Smart City, Partisipasi Masyarakat.

PENDAHULUAN

Perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah menghasilkan dampak besar dalam berbagai sisi kehidupan (Yunaningsih et al., 2021), termasuk dalam bidang pemerintahan. Pemerintah perlu menyesuaikan diri dengan kemajuan ini melalui penerapan sistem pemerintahan digital atau dikenal dengan istilah e-government untuk meningkatkan mutu pelayanan publik (Septiani et al., 2022). Pelaksanaan e-government bertujuan tidak hanya untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga untuk mencapai transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Karunia et al., 2023). Dalam hal ini, digitalisasi layanan publik menjadi suatu keharusan sebagai respon terhadap keinginan masyarakat yang mencari layanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif (Iqbal & Mirza, 2024).

Digitalisasi layanan publik juga merupakan salah satu elemen dari usaha reformasi birokrasi yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat (Nurrahman et al., 2021). Beberapa pemerintahan daerah di wilayah Indonesia telah menciptakan berbagai inovasi yang memanfaatkan teknologi, seperti website, aplikasi mobile, dan sistem pelayanan terpadu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik (Afisa et al., 2024). Munculnya inovasi tersebut diharapkan dapat menyelesaikan beragam masalah klasik dalam pelayanan publik, seperti proses layanan yang lambat, kurangnya transparansi, dan rendahnya partisipasi masyarakat (Rifdan et al., 2024).

Salah satu contoh konkret dari digitalisasi layanan publik adalah pengembangan sistem pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik, yakni SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Sistem ini dibuat sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan laporan yang berhubungan dengan pelayanan publik langsung kepada pemerintah. Kehadiran SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai alat yang vital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan serta memperkuat mekanisme pengawasan sosial terhadap kinerja pemerintah (Febriani et al., 2024). Selain itu, sistem ini juga berkontribusi terhadap pencapaian prinsip pemerintahan yang baik, yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik (Aprilia & Nurchotimah, 2022).

Dalam penerapannya, SP4N-LAPOR! telah diadopsi di berbagai wilayah di Indonesia dan menunjukkan hasil yang cukup penting dalam meningkatkan mutu layanan publik. (Fakhriyah et al., 2022) Beberapa studi menunjukkan bahwa sistem ini mampu mempercepat pengiriman dan penanganan pengaduan masyarakat serta meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Suri et al., 2022). Selain itu, adanya platform digital ini juga mendorong terbentuknya interaksi dua arah yang lebih terbuka dan interaktif antara pemerintah dan masyarakat (Pratama, 2023). Akan tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa penerapan SP4N-LAPOR! juga menemui sejumlah tantangan dan hambatan yang signifikan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kinerja sistem ini belum sepenuhnya memuaskan, terutama dalam aspek kecepatan tanggapan, kualitas penyelesaian pelaporan, serta konsistensi tindak lanjut dari instansi terkait (Yudharta, 2024). Selain itu, terdapat masalah dalam tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta minimnya sosialisasi yang mengakibatkan rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat (Fauzi et al., 2024). Ketimpangan digital yang ada di berbagai daerah juga menjadi faktor yang berpengaruh pada keberhasilan pelaksanaan e-government di Indonesia (Karunia et al., 2023; Nurlaila, 2024).

Penelitian Sarwani (2021), menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan SP4N-LAPOR! sangat ditentukan oleh seberapa efektif komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah. Komunikasi pemerintahan adalah proses menyampaikan informasi, kebijakan, dan program pemerintah kepada masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya untuk mencapai tujuan tertentu (Akhmad et al., 2021). Komunikasi tak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat terutama dalam konteks pelayanan publik yang berbasis (Gemiharto & Juningsih, 2021; Purwitasari et al., 2024). Efektivitas komunikasi dalam pemerintahan bisa dianalisis melalui berbagai sudut pandang, seperti kejelasan informasi yang disampaikan, kesesuaian

saluran yang dipilih, kecepatan dalam memberikan respon, serta kemampuan pemerintah untuk menindaklanjuti keinginan masyarakat (Aprilia & Nurchotimah, 2022). Dalam konteks penggunaan media digital seperti SP4N-LAPOR! mengharuskan pemerintah untuk mampu mengelola komunikasi dengan cara yang lebih terbuka, cepat tanggap, dan melibatkan masyarakat (Rohmatun et al., 2022; Setyarini, 2021). Kegagalan dalam mengelola komunikasi dapat mengakibatkan menurunnya kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah serta rendahnya partisipasi publik (Harto et al., 2026)

Dalam konteks kota pintar, digitalisasi layanan publik melalui aplikasi pengaduan seperti SP4N-LAPOR! merupakan bagian dari usaha untuk mencapai tata kelola yang cerdas (Ismagilova et al., 2022). Konsep ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan publik, efisiensi dalam birokrasi, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Adilla et al., 2023). Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan SP4N-LAPOR! tidak hanya tergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk mengelola komunikasi dan interaksi dengan warga secara efisien (Berliana & Yudhartha, 2024). Di samping itu, berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi pengaduan digital sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan kepada pemerintah serta pandangan terhadap mutu layanan yang diberikan (Febriani et al., 2024). Karena itu, penting bagi pemerintah untuk tidak hanya berfokus pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat (Mannayong et al., 2024). Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek digitalisasi dalam pelayanan publik serta implementasi e-government untuk meningkatkan mutu layanan, keterbukaan, dan partisipasi Masyarakat (Iqbal & Mirza, 2024). Kajian lainnya menggarisbawahi pentingnya inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! dan platform digital lain sebagai alat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan khalayak (Suri et al., 2022). Selain itu, penelitian terkait komunikasi pemerintah menunjukkan bahwa kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat merupakan elemen penting untuk mewujudkan tata kelola yang baik (Gemiharto & Juningsih, 2021; Sarwani, 2021).

Akan tetapi menurut Karunia et al. (2023) penelitian-penelitian tersebut pada umumnya belum menggabungkan kerangka teori komunikasi dengan mendalam, terutama model komunikasi Harold D. Lasswell, untuk menggambarkan hubungan antara komunikator, pesan, saluran, audiens, serta dampak komunikasi dalam konteks pemerintahan digital (Ismagilova et al., 2022). Sementara itu, pada era transformasi digital dan smart city, komunikasi pemerintah tidak hanya fokus pada penyampaian informasi, melainkan juga pada cara penerimaan, pemahaman, dan respon masyarakat terhadap pesan tersebut (Mannayong et al., 2024). Dengan demikian, terdapat celah penelitian (research gap) terkait bagaimana komunikasi pemerintahan dianalisis secara sistematis menggunakan pendekatan teori komunikasi klasik dalam konteks digitalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi pemerintahan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, khususnya di Kota Tegal dengan menggunakan model Lasswell, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas komunikasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.

Penelitian ini akan fokus pada cara pemerintah menyampaikan informasi, kebijakan, dan merespons aspirasi serta keluhan masyarakat melalui platform digital. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi peran komunikasi pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat, dengan memperhatikan sejauh mana informasi yang disampaikan dapat dimengerti, diterima, dan memberikan pengaruh positif bagi masyarakat. Adanya komunikasi yang efektif, diharapkan akan terjalin hubungan yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif antara pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka (library research), yaitu pendekatan yang memanfaatkan berbagai sumber literatur sebagai data utama penelitian. Sumber yang digunakan berasal dari jurnal ilmiah nasional dan internasional yang telah teruji kredibilitasnya, sehingga mampu menjamin keabsahan serta relevansi analisis. Metode ini berfokus pada pengumpulan, pengolahan, dan analisis data konseptual maupun empiris, baik kualitatif maupun kuantitatif, yang berkaitan dengan komunikasi pemerintahan, e-government, dan digitalisasi pelayanan publik (Yunaningsih et al., 2021). Pada proses pengumpulan data, peneliti melakukan penelusuran literatur yang relevan dengan topik efektivitas komunikasi pemerintahan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! berbasis smart city (Yudharta, 2024). Literatur yang dikaji mencakup implementasi e-government, inovasi pelayanan publik digital, serta partisipasi masyarakat dalam sistem pengaduan online. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dan penggunaan aplikasi pengaduan seperti SP4N-LAPOR! berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan keterlibatan masyarakat (Febriani et al., 2024).

Pemilihan literatur dilakukan secara selektif berdasarkan prinsip kemutakhiran dan relevansi, sehingga sumber yang digunakan sesuai dengan perkembangan terkini dan topik penelitian (Nurlaila, 2024). Selanjutnya, kajian dilakukan melalui proses identifikasi, klasifikasi, dan analisis untuk menemukan pola serta kesenjangan penelitian (Suri et al., 2022). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan analisis yang komprehensif mengenai efektivitas komunikasi pemerintahan dalam pelayanan publik berbasis digital melalui SP4N-LAPOR! serta memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu pemerintahan dan administrasi publik (Rachman, 2021).

Diagram Alur Metode Penelitian

Studi Kepustakaan: Efektivitas Komunikasi Pemerintahan melalui SP4N-LAPOR! Berbasis Smart City di Kota Tegal



Temuan celah kajian literatur



Sintesis & pembahasan

Integrasi temuan lintas literatur



Kesimpulan

Efektivitas komunikasi pemerintahan berbasis digital melalui SP4N-LAPOR!
Smart City, Kota Tegal

Model komunikasi yang diperkenalkan oleh Harold D. Lasswell pada tahun 1948 adalah salah satu model klasik yang sering digunakan dalam studi ilmu komunikasi, terutama dalam menganalisis cara penyampaian pesan secara terstruktur. Lasswell mengartikan komunikasi sebagai proses yang menjawab lima pertanyaan utama, yaitu siapa yang mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa. Model ini menunjukkan bahwa komunikasi melibatkan lebih dari sekadar pengiriman pesan, melainkan juga mencakup siapa yang menyampaikan, apa isi pesannya, media yang digunakan, target penerima, serta hasil yang ditimbulkan (Tahalele et al., 2023)

PEMBAHASAN

Komunikator (Who): Kapasitas dan Kredibilitas Pemerintah

Pertama, yaitu siapa (who), mengacu kepada komunikator sebagai pihak yang mengirimkan pesan. Komunikator bisa berupa individu, kelompok, organisasi, atau pemerintah sebagai aktor kunci dalam proses komunikasi publik. Dalam konteks pemerintahan, peran komunikator sangat vital karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan dan kredibilitas publik terhadap informasi yang diberikan (Aprilia & Nurhotimah, 2022). Dengan demikian, efektivitas komunikasi sangat bergantung pada kemampuan komunikator dalam menangani informasi (Sugiharto & Taufik, 2024).

Pemerintah daerah Kota Tegal berfungsi sebagai komunikasi utama yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi, menerima keluhan, serta memberikan balasan terhadap laporan dari masyarakat. Dalam konteks komunikasi dalam pemerintahan, efektivitas komunikator sangat bergantung pada kredibilitas, transparansi, dan ketepatan respons pemerintah. Komunikasi pemerintahan yang berhasil dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendukung penciptaan tata kelola yang baik (Aprilia & Nurhotimah, 2022). Di samping itu, kemampuan pemerintah untuk mengatur komunikasi secara terencana juga merupakan faktor kunci dalam suksesnya pelaksanaan kebijakan publik (Gemiharto & Juningsih, 2021).

Namun, dalam pelaksanaannya masih ada masalah yang muncul berupa koordinasi yang kurang efisien antara organisasi perangkat daerah. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan respons terhadap laporan masyarakat, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan publik (Fauzi et al., 2024). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikator masih perlu diperkuat, terutama dalam hal koordinasi dan pengelolaan komunikasi yang ada dalam organisasi.

Selain aspek koordinasi, tantangan lainnya yang muncul adalah batasan pada kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola komunikasi digital. Pegawai pemerintah tidak hanya diharuskan memiliki keterampilan teknis untuk menjalankan sistem digital, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, seperti menyusun pesan yang lugas, memberikan tanggapan yang penuh empati, serta mampu menyelesaikan permasalahan dengan cara yang solutif. Penelitian lain mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi dalam layanan publik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan warga (Purwitasari et al., 2024). Sebagai hasilnya, peningkatan kemampuan pegawai pemerintah melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk mendukung efektivitas

komunikasi pemerintah di zaman digital.

Di sisi lain, transformasi digital dalam pelayanan publik sebenarnya menyimpan potensi besar bagi pemerintah untuk memperbaiki kualitas komunikasi dengan masyarakat. Dengan menggunakan platform seperti SP4N-LAPOR!, pemerintah dapat mencapai masyarakat dengan lebih luas, mempercepat penyebaran informasi, serta meningkatkan transparansi dalam menangani pengaduan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa adopsi e-government mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Bao et al., 2023). Meski demikian, pemanfaatan teknologi ini perlu ditunjang dengan strategi komunikasi yang tepat agar dapat menjadi tidak hanya informatif, tetapi juga interaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Karunia et al., 2023).

Pesan (Says What): Mutu Informasi dan Harapan Publik

Kedua, yaitu apa yang disampaikan (say what), berhubungan dengan isi pesan yang disampaikan kepada penerima. Pesan tidak hanya terdiri dari kata-kata, tetapi juga simbol-simbol verbal dan nonverbal yang mengandung makna tertentu. Kejelasan, konsistensi, dan relevansi pesan merupakan faktor penting yang menentukan suksesnya komunikasi. Dalam pelayanan publik yang berbasis digital, pesan yang disampaikan harus informatif dan mudah dimengerti agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat (Ardiansah et al., 2024).

Pada SP4N-LAPOR!, pesan mencakup berbagai jenis informasi, termasuk laporan pengaduan, harapan warga, serta tanggapan pemerintah terhadap laporan tersebut. Dalam era digital, mutu pesan menjadi elemen krusial yang memengaruhi keberhasilan komunikasi. Pesan yang dikomunikasikan oleh masyarakat sering kali tidak memenuhi kriteria kelengkapan informasi, yang menyebabkan kesulitan bagi pemerintah dalam melanjutkan tindakan (Suri et al., 2022). Di sisi lain, tanggapan pemerintah yang kurang memberikan informasi atau tidak menyajikan solusi yang jelas seringkali memicu ketidakpuasan di kalangan warga.

Namun, sistem digital memungkinkan dokumentasi pesan secara teratur dan terbuka. Ini memberikan keuntungan terkait akuntabilitas serta mempermudah pengawasan terhadap penyelesaian pengaduan (Septiani et al., 2022). Dengan demikian, efektivitas pesan dalam SP4N-LAPOR! sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Yunaningsih et al., 2021).

Oleh karena itu, penerapan sistem digital melalui SP4N-LAPOR! memberikan beragam manfaat dalam pengelolaan pesan. Salah satu manfaat utama adalah kemampuan sistem dalam menyimpan setiap pesan secara teratur dan transparan. Ini menciptakan jejak digital yang dapat dimanfaatkan untuk memantau pengelolaan pengaduan dengan lebih akuntabel. Transparansi ini juga menciptakan kesempatan bagi masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah dalam merespons laporan yang diterima (Septiani et al., 2022). Di samping itu, sistem digital memungkinkan pesan dikirim secara langsung, sehingga mempercepat proses komunikasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Bao et al., 2023).

Mutu pesan dalam SP4N-LAPOR! juga sangat terkait dengan ide komunikasi dua arah yang merupakan ciri khas dari komunikasi pemerintahan masa kini. Dalam hal ini, masyarakat tidak hanya bertindak sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai peserta aktif yang menyampaikan keinginan dan memberikan umpan balik terhadap kebijakan pemerintah. Keterlibatan ini menjadi modal sosial yang penting untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Febriani et al., 2024). Dengan adanya interaksi yang intensif dan berkesinambungan, mutu pesan yang dikomunikasikan dapat semakin baik karena adanya proses pembelajaran yang berlangsung antara kedua pihak (Mannayong et al., 2024).

Peningkatan kualitas pesan tetap memerlukan dukungan dari berbagai elemen, seperti pengembangan literasi digital masyarakat, perumusan standar operasional dalam penyampaian dan pengelolaan pesan, serta penguatan kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan respon yang cepat dan tepat. Selain itu, kolaborasi sistem informasi antar lembaga juga merupakan aspek krusial agar pesan yang diterima dapat segera ditindaklanjuti oleh otoritas yang berwenang tanpa adanya kendala birokrasi (Karunia et al., 2023).

Dengan demikian, keberhasilan pesan dalam SP4N-LAPOR! tidak hanya tergantung pada teknologi yang diterapkan, tetapi juga pada mutu interaksi, kesiapan sumber daya manusia, serta sistem pendukung yang terintegrasi (Fauzi et al., 2024).

Media (In Which Channel): Efektivitas Platform Digital

Ketiga, melalui saluran apa (in which channel) apa menggarisbawahi signifikansi media sebagai alat untuk menyampaikan informasi. Media komunikasi bisa berbentuk interaksi langsung, media massa, atau platform digital seperti aplikasi untuk laporan publik. Kemajuan e-government menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital dapat mempercepat distribusi informasi serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik (Bao et al., 2023). Pemilihan saluran yang tepat akan memengaruhi sejauh mana pesan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

SP4N-LAPOR! sebagai platform komunikasi digital memiliki fungsi yang signifikan dalam menghubungkan interaksi antara pemerintah dan warga. Platform ini menyediakan cara untuk menyampaikan informasi dengan cepat, efisien, dan tercatat. Penerapan teknologi dalam layanan publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan (Bao et al., 2023). Selain itu, inovasi yang berbasis aplikasi digital juga mendorong peningkatan akses dan partisipasi dari masyarakat (Deby Apriliani, 2021).

Akan tetapi, efektivitas dari platform ini masih dikendalikan oleh beberapa variabel, seperti terbatasnya akses internet, rendahnya kemampuan literasi digital, serta kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi di kalangan masyarakat (Nurlaila, 2024). Oleh karena itu, meskipun digital media memiliki potensi yang besar, untuk mengoptimalkannya masih diperlukan dukungan dari segi infrastruktur dan pendidikan yang memadai.

Efektivitas media digital dalam komunikasi pemerintah sangat berkaitan dengan kemampuannya untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, setiap laporan dari masyarakat dapat dipantau dan ditindaklanjuti, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Ini sesuai dengan temuan bahwa sistem pengaduan secara online dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kontrol sosial dan partisipasi warga (Fakhriyah et al., 2022). Dengan keberadaan jejak digital, pemerintah diharapkan untuk lebih responsif dan profesional dalam merespons setiap aduan yang diterima (Wulandari, 2023).

Namun, efektivitas SP4N-LAPOR! sebagai sarana komunikasi tidak terlepas dari berbagai tantangan sosial dan struktural. Salah satu hambatan utama adalah terbatasnya infrastruktur teknologi, terutama akses internet yang belum merata di seluruh daerah (Nurlaila, 2024). Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi kendala dalam pemanfaatan platform ini secara maksimal. Banyak orang masih belum terbiasa menggunakan aplikasi digital atau belum memahami prosedur pengajuan aduan secara online (Karunia et al., 2023). Kesenjangan digital ini menyebabkan partisipasi masyarakat menjadi tidak seimbang, sehingga manfaat dari sistem pemerintahan elektronik belum bisa dirasakan secara menyeluruh.

Komunikasikan (To Whom): Partisipasi dan Respons Masyarakat

Keempat, unsur kepada siapa (to whom) merujuk pada komunikan atau reseptor pesan. Penerima dapat berupa individu atau kelompok masyarakat yang memiliki latar belakang yang beragam. Oleh karena itu, pemahaman terhadap karakteristik audiens sangat penting agar pesan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman mereka (Gemiharto & Juningsih, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat selaku penerima pesan menjadi fokus utama dalam proses komunikasi pemerintah. Komunikan (To Whom) dalam model komunikasi yang dikembangkan oleh Harold D. Lasswell memiliki peran yang sangat penting karena merupakan target utama dari proses komunikasi serta penentu sejauh mana keberhasilan dalam penyampaian pesan.

Dalam konteks pemerintahan saat ini, terutama ketika melaksanakan layanan publik yang berbasis

digital seperti SP4N-LAPOR! , masyarakat tidak lagi berada dalam posisi yang pasif. Sebaliknya, masyarakat berfungsi ganda, yakni sebagai penerima informasi dan sebagai pengirim pesan lewat pengaduan, kritik, atau aspirasi yang disampaikan kepada pemerintah. Perubahan ini menggambarkan adanya transformasi dalam komunikasi, dari pola komunikasi satu arah (one-way communication) ke komunikasi dua arah (two-way communication) yang lebih bersifat dialogis dan melibatkan partisipasi.

Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N-LAPOR! mencerminkan sejauh mana publik mempercayai pemerintah serta kualitas interaksi antara keduanya. Tingkat partisipasi yang tinggi menunjukkan peluang yang lebih besar untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelaksanaan pemerintahan. Penelitian membuktikan bahwa aktifnya masyarakat dalam sistem pengaduan berbasis digital dapat berperan sebagai modal sosial yang memperkuat ikatan antara pemerintah dan warga, sekaligus mendorong perbaikan dalam kualitas layanan publik (Febriani et al., 2024).

Selain itu, perkembangan digital dalam sektor publik memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif, karena akses ke layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa batasan ruang dan waktu. Dalam hal ini, SP4N-LAPOR! bukan hanya berfungsi sebagai alat untuk mengajukan pengaduan, tetapi juga sebagai platform komunikasi interaktif yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang berkelanjutan antara pemerintah dan masyarakat (Mannayong et al., 2024).

Walaupun demikian, tingkat keterlibatan masyarakat dalam praktiknya masih jauh dari optimal dan menghadapi berbagai tantangan. Salah satu penyebab utamanya adalah minimnya sosialisasi tentang keberadaan serta cara penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! , sehingga banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui atau tidak memahami cara menggunakannya dengan baik (Setyarini, 2021).

Selain itu, keterbatasan dalam literasi digital juga menjadi penghalang yang cukup besar, terutama bagi kelompok masyarakat tertentu yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi. Faktor lainnya yang berpengaruh adalah adanya pandangan negatif terhadap kinerja pemerintah, khususnya terkait dengan lambatnya respons atau kurang optimalnya tindak lanjut terhadap laporan yang diajukan oleh masyarakat. Situasi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik dan akhirnya berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam sistem keluhan digital (Pratama, 2023).

Ketidaksetaraan akses teknologi dan infrastruktur digital menjadi tantangan dalam mendorong partisipasi masyarakat. Beberapa area masih mengalami keterbatasan dalam jaringan internet serta fasilitas lainnya, yang menghalangi masyarakat untuk mengakses layanan digital. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem teknologi, tetapi juga kesiapan sosial masyarakat dan dukungan infrastruktur yang memadai. Dalam konteks ini, komunikasi dari pemerintah memainkan peran penting untuk menjembatani kesenjangan melalui distribusi informasi yang merata, pendidikan publik, serta peningkatan layanan yang responsif dan transparan (Sarwani, 2021).

Oleh karena itu, sangat penting untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan guna mendorong partisipasi masyarakat. Pemerintah perlu memaksimalkan sosialisasi melalui berbagai saluran komunikasi, baik yang bersifat digital maupun konvensional, serta meningkatkan tingkat literasi digital masyarakat melalui program edukasi yang berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas dalam merespons keluhan masyarakat adalah faktor penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan respons yang cepat, transparan, dan solutif, masyarakat akan merasa dihargai dan termotivasi untuk lebih aktif terlibat. Dengan langkah ini, optimalisasi peran komunikasi dalam model komunikasi Lasswell melalui SP4N-LAPOR! diharapkan dapat menciptakan komunikasi pemerintahan yang lebih efektif, partisipatif, dan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Purwitasari et al., 2024).

Efek (With What Effect): Dampak terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Terakhir yang kelima, unsur dengan efek apa (with what effect) berhubungan dengan akibat yang timbul dari proses komunikasi. Dampak tersebut bisa berupa perubahan dalam pengetahuan, sikap, atau

perilaku masyarakat. Dalam pelaksanaan layanan berbasis digital seperti SP4N-LAPOR! efektivitas komunikasi bisa dilihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat, kepuasan pengguna, serta mutu pelayanan publik yang tercipta (Fakhriyah et al., 2022).

Berdasarkan berbagai studi literatur, komunikasi pemerintah dalam konteks layanan publik digital masih menghadapi beberapa isu yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara pemerintah dan pemangku kepentingan belum berjalan dengan baik untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas (Sarwani, 2021). Selain itu, kontribusi komunikasi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang baik juga masih menghadapi rintangan, khususnya terkait dengan keterbukaan informasi dan responsivitas layanan publik (Septiani et al., 2022).

Di sisi lain, digitalisasi melalui e-government telah menjadi strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi pelaksanaannya belum merata dan terhambat oleh keterbatasan infrastruktur, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta integrasi sistem layanan yang belum optimal (Nurlaila, 2024). Situasi ini menimbulkan pertanyaan tentang seberapa efektif komunikasi pemerintah dalam mendukung layanan publik yang berbasis digital, terutama melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, termasuk dalam upaya mendorong partisipasi masyarakat dan mengatasi berbagai hambatan yang ada (Iqbal & Mirza, 2024)). Dampak komunikasi pemerintah melalui SP4N-LAPOR! dapat dilihat dari peningkatan mutu layanan publik, klaritas, serta kepuasan masyarakat. Sistem ini memberi kesempatan bagi pemerintah untuk menanggapi pengaduan dengan lebih cepat dan teratur.

Penerapan SP4N-LAPOR! telah terbukti meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat serta memperkuat tanggung jawab pemerintah (Stepanus & Wahyu, 2024). Selain itu, sistem ini juga berperan dalam menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan jelas. Efektivitas yang ada belum sepenuhnya optimal karena terdapat hambatan dalam koordinasi antar lembaga serta keterlambatan dalam menindaklanjuti laporan (Mannayong et al., 2024). Ini menunjukkan bahwa dampak komunikasi belum sepenuhnya maksimal.

Berdasarkan hasil analisis unggahan aplikasi atau website sp4n lapor! Dampak komunikasi atau laporan nya terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pelayanan efektif dan tidak efektif. Salah satu cara yang efektif untuk menerapkan komunikasi pemerintahan lewat SP4N-LAPOR! dapat terlihat dari contoh laporan kerusakan fasilitas umum. Contohnya, ada seorang warga di Kota Tegal yang melaporkan “Lampu jalan di wilayah X mati selama 3 hari”. Laporan ini kemudian diunggah melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan langsung diterima oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam waktu yang relatif singkat, yakni 1-2 hari, pemerintah melakukan perbaikan, dan masyarakat mendapatkan pemberitahuan bahwa laporan mereka telah ditindaklanjuti.

Apabila dianalisis dengan menggunakan model komunikasi Harold D. Lasswell, proses tersebut mencerminkan jalur komunikasi yang berjalan dengan baik. Pemerintah sebagai pengirim pesan dapat merespons laporan masyarakat dengan cepat dan akurat. Pesan yang disampaikan juga cukup jelas dan terperinci sehingga memperlancar proses tindak lanjut. Media yang digunakan, yaitu SP4N-LAPOR! , berfungsi secara efektif sebagai jembatan komunikasi digital yang menghubungkan masyarakat langsung dengan pemerintah. Sementara itu, masyarakat sebagai penerima pesan tidak hanya berfungsi sebagai pengamat informasi, melainkan juga sebagai entitas yang aktif dalam menyampaikan aspirasi.

Adapun Selain menunjukkan keberhasilan, penerapan SP4N-LAPOR! juga mengalami beberapa hambatan yang menggambarkan kurangnya efektivitas komunikasi dalam pemerintahan. Salah satu contohnya adalah ketika seorang warga melapor “Sampah menumpuk di area pasar”. Laporan tersebut sudah diterima dalam sistem SP4N-LAPOR! , namun tidak langsung ditangani oleh instansi terkait. Selama proses ini, terjadi kebingungan mengenai tanggung jawab antara dinas lingkungan hidup dan pengelola pasar, yang menyebabkan respons yang diberikan menjadi lambat bahkan tidak jelas.

Jika dianalisis melalui kerangka komunikasi Harold D. Lasswell, terlihat adanya gangguan pada beberapa elemen komunikasi. Pada aspek who (komunikator), pemerintah belum mampu menjalankan fungsi koordinasi antar instansi secara optimal, sehingga menghalangi proses penyampaian respons. Pada

elemen says what (pesan), meskipun laporan dari masyarakat telah diteruskan, ketidakjelasan tindak lanjut menyebabkan pesan tersebut tidak tersampaikan dengan baik kepada publik. Selanjutnya, pada elemen in which channel (media), meskipun SP4N-LAPOR! telah berfungsi sebagai saluran komunikasi, efektivitasnya terhambat karena tidak didukung oleh sistem respons yang cepat dan terintegrasi.

Pada elemen to whom (komunikan), masyarakat sebagai pelapor tidak menerima umpan balik yang cukup, sehingga menciptakan persepsi negatif terhadap sistem pelayanan. Akibatnya, pada elemen with what effect (efek), komunikasi yang berlangsung justru menghasilkan dampak yang kurang positif, seperti berkurangnya tingkat kepuasan masyarakat, menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah, serta munculnya pandangan bahwa sistem SP4N-LAPOR! belum efektif dalam mengatasi masalah publik.

Kendala Dan Tantangan Dalam Optimalisasi Komunikasi Pemerintahan

Pelaksanaan layanan publik yang berbasis digital dengan SP4N-LAPOR! , keberhasilan komunikasi pemerintah dipengaruhi oleh berbagai hambatan dan tantangan yang bersifat teknis maupun non-teknis. Keberadaan sistem digital pada dasarnya membawa kemudahan dalam penyampaian serta pengelolaan informasi; namun, dalam kenyataannya, terdapat rintangan yang memengaruhi mutu komunikasi antara pemerintah dan rakyat. Dari sudut pandang model komunikasi yang diajukan oleh Harold D. Lasswell, hambatan-hambatan ini dapat mengganggu setiap elemen komunikasi, mulai dari komunikator hingga dampak yang ditimbulkan.

Pertama, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat. Tidak semua anggota masyarakat memiliki keahlian yang memadai untuk menggunakan teknologi informasi, menyebabkan rendahnya pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana untuk mengajukan pengaduan publik. Situasi ini berakibat pada minimnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta keluhan secara digital (Nurlaila, 2024). Akibatnya, komunikasi yang diharapkan bersifat partisipatif menjadi tidak efektif karena tidak semua elemen masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif.

Kedua , keterbatasan koordinasi antar lembaga pemerintah juga menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! . Setiap laporan yang diterima sering kali memerlukan penanganan dari berbagai sektor, yang mengharuskan adanya kerjasama yang baik antara organisasi perangkat daerah. Namun, dalam praktiknya, masih sering terjadi tumpang tindih kewenangan dan keterlambatan dalam menentukan lembaga yang bertanggung jawab. Hal ini menghalangi proses tindak lanjut laporan dan menurunkan efektivitas komunikasi pemerintah (Fauzi et al., 2024).

Ketiga, kualitas respons dari pemerintah yang belum optimal. Respons yang lambat, tidak informatif, atau tidak memberikan solusi yang jelas bisa menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Di dalam sistem komunikasi digital, kecepatan dan kejelasan respons menjadi indikator utama dari efektivitas komunikasi. Ketika respons yang diterima tidak memenuhi harapan masyarakat, maka kepercayaan terhadap sistem pelayanan publik akan berkurang (Suri et al., 2022).

Keempat, keberadaan kesenjangan infrastruktur teknologi juga merupakan faktor penghalang dalam pengoptimalan SP4N-LAPOR!. Tidak meratanya akses internet serta keterbatasan perangkat teknologi di beberapa daerah membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan digital. Situasi ini mengindikasikan bahwa suksesnya e-government tidak hanya bergantung pada sistem yang ada, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur pendukung (Karunia et al., 2023).

Kelima, rendahnya tingkat partisipasi masyarakat menjadi tantangan yang sangat penting. Meskipun SP4N-LAPOR! telah menyediakan platform yang mudah diakses, masih banyak warga yang belum memanfaatkan layanan ini secara optimal. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran masyarakat, serta pandangan bahwa laporan yang dibuat tidak akan mendapatkan respons yang efektif (Pratama, 2023). Partisipasi yang rendah ini secara langsung memengaruhi efektivitas komunikasi pemerintah, karena komunikasi yang ideal seharusnya bersifat dua arah dan partisipatif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam komunikasi bergantung pada hubungan antara lima elemen kunci, yaitu pemerintah sebagai pengirim pesan, mutu informasi yang disampaikan, penggunaan media digital, partisipasi masyarakat sebagai penerima pesan, serta dampak yang ditimbulkan terhadap pelayanan publik. Pemerintah daerah sudah menjalankan peran sebagai pengelola komunikasi masyarakat, tetapi masih menemukan hambatan dalam sinergi lintas lembaga. Keterlibatan masyarakat sebagai pengguna aplikasi juga belum maksimal, sehingga ini turut berpengaruh pada keberhasilan komunikasi secara keseluruhan. Sementara itu, dampak yang terlihat menunjukkan adanya perbaikan pada kualitas pelayanan publik, transparansi, dan responsivitas pemerintah, meskipun masih ada tantangan dalam tindak lanjut laporan yang masuk. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan koordinasi antar lembaga, kualitas komunikasi, pengoptimalan teknologi, dan penguatan partisipasi dari masyarakat agar komunikasi pemerintahan melalui SP4N-LAPOR! dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Adilla, A., Suparto, D., & Irawan, R. R. (2023). An Investigation Of Marketing Strategies For Cinema Media Advertising In Indonesia: Comparative Analysis Between Conventional And Digital Ages. *International Journal Of Sustainable Development & Future Society*, 1(2), 58–67. <https://doi.org/10.62157/Ijsdfs.V1i2.36>
- Afisa, A., Suswanta, S., & Zaenuri, M. (2024). Merit System Innovation Through The Sipinter Application (Information System For Self-Assessment Of Merit System Implementation) In Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial*, 22(2), 50–66. <https://doi.org/10.14710/Jis.22.2.2023.50-66>
- Akhmad, B. A., Ul, I., & Mubarrak, A. (2021). Pemerintah Daerah Kepada Stakeholdernya (Studi Pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan). 6(April).
- Aprilia, I. A., & Nurchotimah, A. S. I. (2022). Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. 13(1), 70–85.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kota Jayapura. 05(02), 4147–4157.
- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah Yang Ada Di Indonesia). *Socio-Political Communication And Policy Review*, 1(6). <https://doi.org/10.61292/Shkr.183>
- Deby Apriliani, B. R. Dan I. (2021). (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka) Deby Apriliani , Bustami Rahman Dan Ibrahim Universitas Bangka Belitung Abstrak Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). 1(April).
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur, M. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor ! Di Provinsi Sumatera Selatan). 7(3), 48–54.
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Kediri Dan Kabupaten Jember). 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/Jks.V7i10.6146>
- Febriani, R., Farid, Z., & Walid, A. (2024). Participation Of Citizen As Social Capital In Lapor ! Application In Indonesia. 8(September).
- Gemiharto, I., & Juningsih, E. R. (2021). Komunikasi Pemerintahan Dalam Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial Tunai Di Kabupaten Bandung The Government Communication Of Cash Social Assistance Program Implementation In Bandung Regency. 6(1), 1–22.
- Harto, U. S., Diniyanto, A., Baqil, Y., Death, C. H., & Muyassaroh, I. S. (2026). Conflict Resolution Of Political Parties In The Coalition Nominating Presidential/Vice Presidential Candidates In Indonesia

- In 2024. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 17(2), 157–186.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. 62–68.
- Ismagilova, E., Hughes, L., Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Hughes, L. (2022). Security , Privacy And Risks Within Smart Cities : Literature Review And Development Of A Smart City Interaction Framework. 393–414.
- Karunia, R. L., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K. S., & Hendri, J. (2023). Analysis Of The Factors That Affect The Implementation Of E- Government In Indonesia. 10(3), 46–54.
- Mannayong, J., S, M. R., & Faisal, M. (2024). Transformasi Digital Dan Partisipasi Masyarakat : Mewujudkan Keterlibatan Publik Yang Lebih Aktif Digital Transformation And Community Participation : Realizing More Active Public Engagement. Xx(1), 51–72.
- Nurlaila. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik : Tantangan Dan Prospek Dalam Implementasi E-Government Di Kabupaten Bima Strategis Untuk Mengoptimalkan Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Signifikan (Ariana Et Al ., 2020). Ini Memperlambat. 5(2).
- Nurrahman, A., Dimas2, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik. 3(1), 78–93.
- Pratama, A. B. (2023). Efektivitas Layanan Aduan Laporan Bupati Berbasis E-Government Di Kabupaten Pekalongan.
- Purwitasari, P., Kasim, H. S., Nahdlatul, U., & Sulawesi, U. (2024). Efektivitas Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kecamatan Aere. 2(2), 84–89.
- Rachman, R. (2021). Analisa Kesuksesan E - Government Laporan Dengan Model Delone - Mclean Pada Pengembangan Smart City. 10, 357–368.
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. 4, 49–61.
- Rohmatun, A., Azizah, N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip- Prinsip Good Government. (3), 237–247.
- Sarwani, S. (2021). Pelayanan Komunikasi Pemerintahan Dalam Pemberitaan Kebijakan Pemerintah Daerah Kepada Stakeholder Di Kalimantan Selatan. 1(2), 111–120. <https://doi.org/10.54259/Pakmas.V1i2.106>
- Septiani, A., Aulia, A. R., Resti, A., & Fazira, V. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , Indonesia. 3(5).
- Setyarini, W. A. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. 16(2), 90–96.
- Stepanus, H., & Wahyu, S. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor) Di Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Hilas. 7, 1156–1167.
- Sugiharto, U., & Taufik, M. (2024). Tendencies In The Electability Of Prospective Presidential Candidates.
- Suri, A. I., Ma, S., Atika, D. B., Studi, T., Layanan, T., Laporan, P. S. P. N., & Metro, K. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan Sp4n Laporan ! Kota Metro). 4(1), 33–44.
- Tahalele, O., Suatrat, F., Telussa, S. I., Nahuway, J., & Muh, A. (2023). Pemahaman Dan Penguasaan Model-Model Komunikasi (Studi Empiris Terhadap Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pattimura). 06(01), 3184–3192.
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4n-Lapor ! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. 13(2), 152–166.
- Yudharta, I. P. D. (2024). Implementasi Sp4n Laporan (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 5 Mei 2026

Nasional- Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Beberapa Instansi Pemerintah Yang Ada Di Indonesia). 1(5), 1–8.

Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. 3(1), 9–16.