

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SP4N-LAPOR DI DISKOMINFOSANDITIK KABUPATEN SUMEDANG

Rika Kusdinar\*<sup>1</sup>, Gustian Sudirman<sup>2</sup>, Kustawan Hidayat<sup>3</sup>, Muhamad Fadhil Sorafudin<sup>4</sup>, Nanan Nurhasanah<sup>5</sup>, Sahla Yusriah<sup>6</sup>, Zahra Nursabila<sup>7</sup>  
<sup>1,2,3,4,3,6,7</sup>Universitas Sebelas April

---

## Article Info

### Article history:

Received April 12, 2025

Revised Mei 20, 2025

Accepted Juni 16, 2025

---

### Keywords:

Public Administration

Public Service Management

E-Governance

Public Service Quality

---

## ABSTRACT

The SP4N-LAPOR program was created to provide and provide public complaint service media to the public in making online complaints This study aims to find out how good is the quality of service provided when using the application the National Public Service Complaint Management System program through the People's Online Complaint Aspiration Service (SP4N-LAPOR) at the Sumedang Regency Communication and Informatics, Cryptography and Statistics Office has been implemented The method used in this research is a qualitative method with a type of descriptive analysis in which to determine the information using a purposive sampling technique with the informant, secretary, Head of Information and Public Communications, and 2 staff in the field of Information and Public Communications, namely First Expert - Computer Officer and Journalist. The techniques used in collecting data were literature study, field study and triangulation. The results of the study show that the National Public Service Complaint Management System The People's Online Complaint Aspiration Service (SP4N- LAPOR) at the Sumedang Regency Communication and Informatics, Encryption and Statistics Office is still not running well. There are still obstacles in it such as the lack of accuracy of program targets, lack of response from SKPD, and less optimal coordination between DISKOMINFOSANDITIK and SKPD. Based on the results of the research, there are several suggestions, including the need for Improvement of Socialization, for example collaborating with the sub-district SKPD to hold socialization, the need for SKPD performance assessment, improvement of human resources such as guidance and training.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

---

## Corresponding Author:

Rika Kusdinar  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Program Studi Administrasi Publik,  
Universitas Sebelas April  
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang  
Email: [rika\\_kusdinar@unsap.ac.id](mailto:rika_kusdinar@unsap.ac.id)

## 1. INTRODUCTION

Pelayanan Publik merupakan sebuah bentuk kewajiban dan sebuah keharusan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik. Pelayanan Publik adalah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik. Tata kelola pelayanan publik yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena setiap masyarakat menginginkan jasa pelayanan yang diterima serta dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari setiap aparat pemerintah. Sebagai warga negara yang mempunyai kedudukan sama dihadapan hukum maka berhak mendapat pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan. Karena tugas utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan, mengatur dan mengurus urusan pemerintah asas otonomi dan pembantuan yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan pelayanan yang baik. Setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang baik untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tujuan ideal atau kesejahteraan dapat terwujud dan dirasakan oleh masyarakat. Dalam hal ini, penanganan pengaduan memegang peranan penting sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memastikan bahwa setiap keluhan, saran, atau kritik dari masyarakat dapat direspons secara cepat, transparan, dan tepat sasaran. Tanpa mekanisme pengaduan yang jelas dan efisien, pelayanan publik berisiko kehilangan kepercayaan masyarakat, karena tidak mampu menangkap dan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Penanganan pengaduan oleh pemerintah pada prinsipnya dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat yang akan menyampaikan keluhannya, dalam penanganan pengaduan sangat diperlukan pengembangan pelayanan berbasis elektronik. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Kebijakan ini kemudian ditindaklanjuti dengan kebijakan pedoman penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik nasional yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah mengembangkan dan mengimplementasikan program SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional). Program ini dirancang sebagai platform terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau laporan terkait pelayanan publik secara mudah, transparan, dan akuntabel.

Program SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *online* yang terintegrasi secara nasional dengan menjadi kewenangan daerah dalam rangka pelaksanaan sebagian tugas pemerintah daerah di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Sumedang mengeluarkan Keputusan Bupati Sumedang Nomor 60 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang. Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut, alur dalam pengimplementasian program SP4N-LAPOR dalam upaya penanganan pengaduan akan terstruktur dan dipertanggungjawabkan secara jelas Pemerintah kabupaten Sumedang menggunakan SP4N-LAPOR sebagai alternatif dari kebijakan pengelolaan pengaduan yang diawasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Ini karena SP4N-LAPOR dianggap memenuhi persyaratan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi selama proses administrasi. Program pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kabupaten Sumedang telah berjalan dengan baik sejak tahun 2022 melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR). Jumlah pengaduan melalui SP4N-LAPOR ini setiap tahunnya mengalami peningkatan, akan tetapi hal tersebut belum bisa dikatakan maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mengenal terkait adanya kanal pengaduan resmi ini. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumedang harus berperan aktif lagi dalam memberikan pemahaman terkait pentingnya partisipasi, koordinasi, dan keterlibatan dari pemerintah, SKPD terkait, dan masyarakat demi tercapainya tujuan dari program pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini.

Terkait dengan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) maka perlu adanya koordinasi dari berbagai pihak yang terkait, agar dalam pelaksanaannya berjalan dengan optimal dan menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan ataupun aspirasi masyarakat dengan instansi terkait melalui SP4N-LAPOR, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara online melalui website, aplikasi mobile, maupun SMS. Pengaduan yang masuk akan diproses dan ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Selain itu, SP4N-LAPOR juga dilengkapi dengan fitur pelaporan yang memungkinkan pihak berwenang untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam mengelola pengaduan masyarakat serta memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Rendahnya partisipasi masyarakat juga salah satunya disebabkan oleh pengaduan yang terkadang mengalami keterlambatan dalam proses tindak lanjut. Hal ini terjadi karena lamanya proses yang dibutuhkan untuk mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui SP4N-LAPOR ini akan diterima oleh admin nasional/pusat yaitu PAN RB. Kemudian akan diverifikasi, identifikasi dan

di disposisi kepada Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang paling lambat tiga hari kerja. Selanjutnya, pengaduan tersebut di disposisi oleh Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang kepada instansi yang mendapatkan pengaduan untuk segera ditindaklanjuti paling lambat dalam lima hari kerja.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang menerapkan suatu langkah memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dan menggunakan aplikasi ini untuk menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat dan diteruskan kepada SKPD terkait guna mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan kapanpun, dimanapun, tanpa harus melalui birokrasi yang sulit serta sebagai bahan acuan atau dasar bagi SKPD dalam menyusun kebijakan dan evaluasi pelayanan yang telah dilakukan. Adapun data tentang jumlah laporan yang masuk pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SPAN-LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang Dua Tahun terakhir (2023-2024).

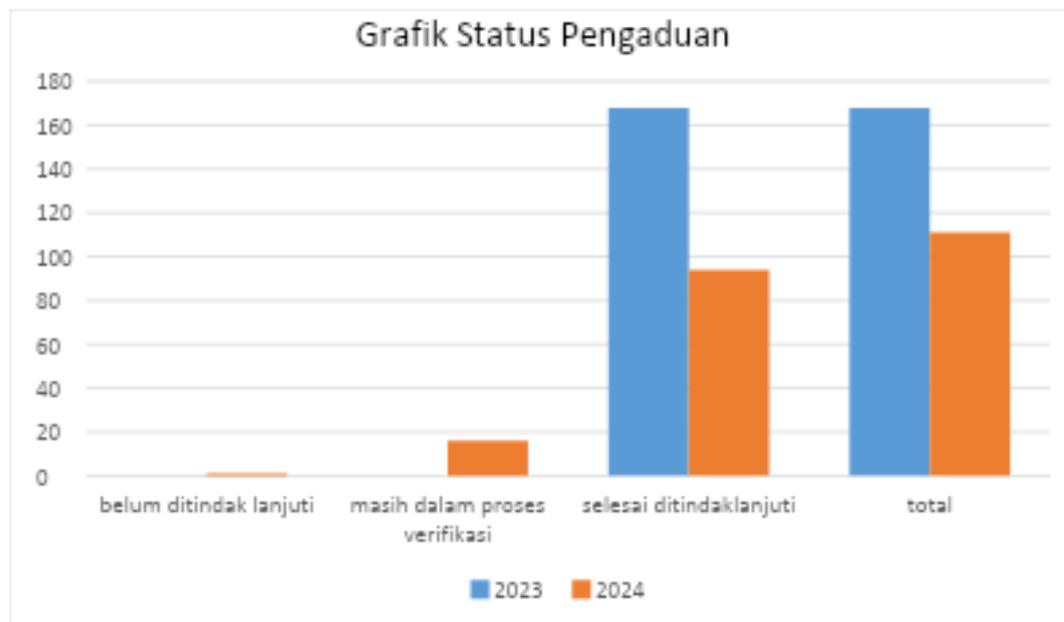
**Tabel 1. Sistem Pengaduan SP4N-LAPOR Tahun 2023/2024 ( 1 Januari – 6 November)**

Status Pengaduan Pada Sistem Lapor	2023	2024
Belum ditindaklanjuti	0	1
Masih dalam proses verifikasi	0	16
Selesai ditindaklanjuti	168	94
Jumlah laporan	168	111

Sumber : Diolah dari data pengaduan SP4N-LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023/2024(1 Januari – 6 November)

Pengaduan masyarakat perlu ditangani dengan baik, cepat, dan tepat oleh pemerintah agar masyarakat mau menggunakan dan memanfaatkan SP4N-LAPOR sebagai sebuah media dan sarana dalam upaya peningkatan baik itu dalam hal pelayanan maupun dalam pembangunan. Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang telah berupaya untuk menyelesaikan setiap laporan pengaduan yang masuk di kanal SP4N-LAPOR. Pada tahun 2023 Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang telah berhasil menyelesaikan laporan aduan yang masuk sebanyak 100%.

Namun pada Tahun 2024(6 November) mengalami penurunan sebanyak 33,93%, aduan yang berhasil diselesaikan pada tahun tersebut yaitu sebanyak 84,68%. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang sebagai admin utama SP4N-LAPOR Kabupaten Sumedang harus bisa meningkatkan kembali baik itu dalam merespon setiap aduan yang masuk dari masyarakat maupun meneruskan aduan tersebut ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Seperti dijelaskan pada grafik berikut terkait realisasi aduan masyarakat.



Gambar 1. Grafik Pengelolaan Laporan Masuk Tahun 2023/2024

Sumber : Data pengaduan SP4N-Lapor Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023/2024(1 Januari – 6 November)

Gambar 1.1. menjelaskan status laporan, baik laporan yang terselesaikan, maupun yang sedang ditindaklanjuti. Pada tahun 2023 laporan aduan yang masuk berjumlah 168 laporan aduan dengan rincian sebanyak 100% laporan diselesaikan. Sementara pada tahun 2024 (6 November) penyelesaian laporan pengaduan mengalami penurunan sebanyak 33,93%, yang dimana laporan aduan yang masuk pada tahun 2024 berjumlah 111 dengan rincian terdistribusi selesai 84,68% dan laporan aduan yang belum terselesaikan sebanyak 15,32%.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa indikasi yang mengarah pada belum optimalnya Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) dalam Upaya Penanganan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang. Adapun indikasi-indikasi permasalahannya sebagai berikut.

1. Belum optimalnya sikap pelaksana terhadap pengaduan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan responsivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang masih kurang khususnya di beberapa unit kerja dan beberapa pengaduan tertentu. Oleh karena itu, tindak lanjut perangkat daerah masih standar dan belum cepat tanggap dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Misalnya pada saat masyarakat melakukan laporan aduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR masih kurangnya respon yang dilakukan oleh Diskominfo Sandik
2. Belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah terkait Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR). Misalnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh Diskominfo Sandik terkait dengan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR baru mencapai tingkat Kecamatan kepada anak-anak tingkat Sekolah Menengah Atas/Kejuruan/dan Madrasah Aliyah. Sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR hanya dilaksanakan sampai pada tingkat Kecamatan dan Anak Sekolah dikarenakan tidak semua masyarakat paham terkait dengan penggunaan teknologi. Sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat terkait dengan adanya layanan portal pengaduan SP4N-LAPOR kurang menyeluruh.
3. Masih adanya permasalahan terkait sasaran program SP4N-LAPOR. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang memiliki keraguan untuk menyampaikan pengaduan sehingga penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR masih rendah. Keraguan yang dimiliki oleh masyarakat didasari rasa takut atau tidak berani dan lebih memilih untuk tidak melaporkan. Hal ini tentu akan menjadi permasalahan dalam mengimplementasikan program SP4N-LAPOR karena berdampak kepada partisipasi masyarakat yang dirasa masih kurang. Misalnya masih terdapat kurangnya rasa kepercayaan yang diberikan kepada Pemerintah dan SKPD terkait dengan fasilitas pelayanan yang diberikan.

## 2. METHOD

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2022).

Dengan menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan mendapatkan data yang lebih lengkap, lebih mendalam dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Penggunaan metode kualitatif ini bukan karena metode baru dan lebih trendy, tetapi permasalahan lebih tepat dicarikan jawaban dengan metode kualitatif. Dengan demikian penggunaan metode kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas dan pasti sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi serta tujuan penelitian ini dapat dicapai.

Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2022) *Purposive Sampling* adalah "Teknik Pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu". Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta paling tahu apa yang kita harapkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi situasi yang sedang diteliti. Sehingga Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam Bidang Informasi Konunikasi Publik (IKP) yang dituangkan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Subjek Penelitian**

No	Unsur	Jumlah
1	Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik	1
2	Ahli Pertama-Pranata Komputer	1
3	Jurnalis	1
<b>Total</b>		<b>3</b>

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan Teknik Pengumpulan Data penelitian adalah untuk mendapatkan data. Peneliti menggunakan Teknik Pengumpulan Data menurut Sugiyono (2022) sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan
- b. Studi lapangan, diantaranya melalui teknik berikut:
  - 1) Observasi
  - 2) Wawancara
  - 3) Dokumentasi
  - 4) Triangulasi

Uji keabsahan data merujuk pada teori dari Sugiyono (2022) yang menjelaskan pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas
2. Uji Transferabilitas
3. Uji Dependabilitas
4. Uji Konfirmabilitas

### 3. RESULTS AND DISCUSSION

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, konsistensi, dan sikap staff dalam melayani. Kualitas pelayanan penting karena berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan dapat mempengaruhi loyalitas serta reputasi suatu organisasi atau perusahaan. Pengukuran kualitas pelayanan sering melibatkan evaluasi dari perspektif pelanggan dan perbandingan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Seperti halnya dalam teori yang dikemukakan oleh Kotler (Hardiyansyah, 2018) yang mengemukakan bahwa:

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat di nilai oleh masyarakat yang merasakan suatu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah.

Dalam konteks pemerintah pusat dan daerah memberi layanan atau melayani keperluan masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai aturan pokok dan tatacara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas menyangkut mutu yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan yang telah dikerjakan. Dalam hal ini mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan. Sebagai penyelenggara pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat maka pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang harus berkualitas.

Untuk mengetahui kualitas layanan di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang saat ini, peneliti menggunakan alat ukur 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2019), sebagai berikut

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empaty* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil keseluruhan Kualitas Pelayanan dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Penelitian**

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
1	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	a. Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR	Tampilan yang ditampilkan pada aplikasi SP4N-LAPOR sudah baik dan sudah mudah diakses serta dipahami oleh masyarakat untuk melakukan laporan aduan. Dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya sudah baik karena sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
		b. Peralatan Modern	Aplikasi SP4N-LAPOR sering dilakukan pembaharuan sistem untuk mendukung peralatan modern pada aplikasinya, karena untuk memberikan akses kemudahan bagi masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan dan penyediaan akses fitur sudah baik. Sarana dan prasarana bagi operator SP4N-LAPOR juga sudah baik.

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kecepatan dan Ketepatan Waktu	Proses pengaduan diatur SOP dengan batas waktu 7 hari kerja, dan respon yang diberikan oleh Diskominfosanditik sudah lebih cepat menjadi 1 hari kerja. Namun, tindak lanjut di SKPD kadang lambat sehingga perlu diingatkan untuk memenuhi batas 7 hari. Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaannya masih belum baik karena kehandalan dan ketepatan waktu yang belum sesuai.
		b. Akurasi Layanan	Banyaknya aduan mencerminkan partisipasi masyarakat, serta banyaknya aduan bukan berarti kinerja buruk, akan tetapi dapat mendorong partisipasi masyarakat. Serta dapat mendorong perbaikan layanan di Diskominfosanditik. Jadi dapat disimpulkan bahwa akurasi layanan yang dilaksanakan sudah berjalan itu belum baik karena menurut pandangan masyarakat semakin banyak aduan semakin buruk kinerja pemerintah.
3	<i>Responsiveness</i> (Respon/Ketanggapan)	a. Pelayanan Cepat dan Tepat	Kepuasan masyarakat terhadap respon itu bisa diukur dari penilaian yang sudah diberikan oleh masyarakat pada penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap respon itu bisa dilihat dari umpan balik dari masyarakat melalui penilaian yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan aplikasi SP4N-LAPOR sudah baik.
		b. Menanggapi Keluhan Pengguna	Keluhan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR dijadikan sebuah catatan perbaikan untuk segera didisposisikan kepada setiap SKPD terkait yang menerima keluhan dari masyarakat. Akan tetapi respon dari setiap SKPD masih kurang terkait tindaklanjutnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan keluhan dari masyarakat masih ditangani dengan belum baik oleh setiap SKPD terkait yang mendapatkan keluhan aduan dari masyarakat.
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Jaminan Keamanan Data	Fitur anonim menjamin keamanan dan kerahasiaan data pelapor, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir saat menyampaikan informasi atau aduan, karena sudah diatur dan dijamin keamanannya oleh undang-undang. Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan data pengguna aplikasi sudah terjamin keamanan dan sudah dilaksanakan dengan baik.
		b. Keprofesionalan Staff	Pada 2022, pembinaan SP4N-LAPOR dilakukan melalui bimtek dan monev untuk meningkatkan pemahaman dan respons operator serta pejabat daerah hingga tingkat kecamatan, meski tanpa sertifikasi. Ke depannya, direncanakan pembentukan operator di tingkat desa. Jadi dapat disimpulkan bahwa operator SP4N-LAPOR sudah bersikap profesional dalam merespon aduan dari masyarakat tanpa memetingkan dan Mendahulukan sebagian masyarakat dan dapat dikatakan sudah baik dalam pelaksanaannya

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
5	<i>Empaty</i> (Empati)	a. Media Komunikasi	Sosialisasi SP4N-LAPOR dilakukan melalui berbagai media, termasuk media sosial, elektronik, cetak, dan literasi digital, dengan interaksi langsung saat kegiatan di sekolah-sekolah SMA/SMK/MA di Sumedang. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sosialisasi masih belum optimal dilaksanakan karena belum seluruh masyarakat di Kabupaten Sumedang mengetahui kanal pengaduan SP4N-LAPOR serta pelaksanaannya masih belum baik.
		b. Kemampuan Keramahan Staff Untuk Menunjukkan Rasa Empati	Setiap aduan yang disampaikan oleh masyarakat akan menjadi masukan berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu mengedepankan kepuasan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa keramahan operator SP4N-LAPO di Diskominfo sanditik sudah menunjukkan rasa empati atas semua laporan yang masuk dan sudah dilaksanakan dengan baik.

Sumber : Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel di atas dalam kualitas pelayanan SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang yang sudah dilakukan masih belum baik. Karena masih terdapat beberapa aspek yang masih harus diperbaiki dalam proses pelaksanaan pelayanan dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR, akan tetapi terdapat beberapa aspek yang telah terpenuhi dalam pelayanan SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.

Tampilan aplikasi SP4N-LAPOR dari dimensi tangible (berwujud) menunjukkan hasil yang sudah baik dalam aspek kualitas perangkat sudah baik untuk melakukan pelayanan. Menurut Marwan (2018) mengatakan bahwa: Kualitas perangkat teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Perangkat yang usang, tidak kompatibel, atau memiliki performa rendah dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, tidak akurat, dan tidak responsif. Hal ini tentu saja akan berakibat pada menurunnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dalam aspek peralatan modern pun sudah baik karena dengan bantuan aplikasi memudahkan pelaporan. Berdasarkan asumsi tersebut, sejalan dengan pendapat ahli Handoko (2019) dalam teori pendekatan sistem, organisasi pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait dan saling berinteraksi. Kesesuaian sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting dalam sistem tersebut. Sarana dan prasarana yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kondisi organisasi dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya untuk dimensi Reliability (kehandalan) ada aspek yang belum terpenuhi yaitu kecepatan dan ketepatan waktu, dikatakan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu masih belum baik dengan waktu yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga hal ini sejalan Menurut Apriyadi (2017) Kecepatan dan ketepatan sebagai berikut: Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu sebenarnya cukup kompleks dan sulit. Kita akan melihat bahwa kekompleksan dan pentingnya ketepatan waktu ini memerlukan suatu pendekatan yang sistematis.

Kemudian dalam dimensi reliability (kehandalan) yang masih belum baik yaitu akurasi layanan karena pada dasarnya petugas harus memahami tentang akurasi dan ketepatan waktu pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Aria dan Atik (2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kemudian untuk dimensi Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan hasil yang sudah baik, dalam aspek pelayanan cepat dan tepat sudah baik dengan standar yang telah ditetapkan, asumsi tersebut sejalan dengan pendapat Marwanti (2017) yang menjelaskan bahwa: Teori kualitas layanan menekankan bahwa salah satu dimensi penting dari kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam penyelesaian proses pelayanan dan penyampaian informasi kepada pengguna merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna. Petugas yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam aspek menanggapi keluhan pengguna belum baik dilaksanakan bahwa setelah admin mendapat laporan aduan belum bisa ditindaklanjuti dengan segera. Hal tersebut seharusnya sesuai dengan Menurut Kaihatu dkk (2015) menjelaskan bahwa :Melalui keluhan, kita dapat mempelajari kelemahan pelayanan kita untuk melakukan perbaikan di masa mendatang.

Selanjutnya untuk dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan hasil yang aman sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, dalam jaminan keamanan data sudah baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, berdasarkan asumsi di atas sejalan dengan pendapat ahli Marwanti (2017) mengatakan bahwa teori kualitas layanan publik menjelaskan bahwa kualitas layanan publik ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas

informasi yang diterima oleh pengguna layanan. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna layanan untuk memahami hak dan kewajiban mereka, serta untuk menggunakan layanan dengan mudah dan efisien. Ketika pengguna layanan menerima informasi yang jelas, akurat, dan lengkap, hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian dalam aspek keprofesionalan staff sudah baik dengan standar yang telah ditetapkan, terakhir dengan aspek keprofesionalan staff sudah sesuai dengan standar. Asusmi tersebut sejalan dengan Rodiyah (2019) bahwa masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama dan keterampilan pegawai dalam merespon dengan cepat, baik, profesional dan komponent sesuai dengan SOP.

Dalam dimensi terakhir, dimensi empathy (empati) menunjukkan hasil yang belum baik, dalam aspek media komunikasi masih terdapat yang harus diperbaiki terutama tentang informasi program SP4N-LAPOR hal tersebut sesuai dengan pendapat ahli Talcott Parsons menyatakan bahwa Parsons melihat sosialisasi sebagai mekanisme yang memungkinkan stabilitas dan kesinambungan dalam sistem sosial. Melalui proses ini, individu belajar untuk menyesuaikan diri dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Dalam aspek kemampuan keramahan staff untuk menunjukkan rasa empati sudah dilaksanakan sudah baik, dikarenakan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sudah sejalan dengan pendapat ahli Ernawati (2021) yang mengatakan bahwa empati petugas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas yang menunjukkan empati akan lebih mudah memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.”

#### 4. CONCLUSION

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam upaya penanganan pengaduan belum baik karena dilihat dari informasi yang disampaikan oleh beberapa informan kepada peneliti bahwa adanya sosialisasi yang belum baik yang dilaksanakan oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik walaupun sudah dengan melalui media sosial yang dikelola dan melalui road show yang langsung bertatap muka dengan para siswa/i di sekolah tingkat SMA/SMK/MA.

Dalam sosialisasi pun masih kurang terdapat kejelasan informasi mengenai program SP4N-LAPOR disampaikan secara rinci dari mulai input sampai dengan output, Alangkah baiknya dalam sosialisasi ini juga perlu peningkatan pengemasan komunikasi agar lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat yang bukan lagi milenial. Sumber daya sebagai kunci penting dari sebuah implementasi program SP4N-LAPOR yang juga masih belum baik, dan belum memadai dalam segi kualitas maupun kuantitas. Selain sumber daya yang dimiliki oleh Dinas, alangkah baiknya daya dukung masyarakat sebagai sasaran program lebih ditingkatkan agar dapat menerima digitalisasi.

Dalam pelaksanaan program SP4N-LAPOR ini pun khususnya para pegawai Bidang IKP yang terjun langsung sebagai pengelola telah memiliki disposisi yang baik dengan komitmen untuk terus memperbaiki tindak lanjut atas laporan aduan kepada Diskominfo Sandik, namun respon dari SKPD terkait seringkali terlambat atau tidak ditindaklanjuti. Selain memiliki sikap profesional yang baik, para pegawai bidang IKP telah dibekali dengan pemahaman dari isi kebijakan SP4N-LAPOR itu seperti apa sehingga informasi yang disebarluaskan bisa tersampaikan dengan jelas. Pemahaman ini disolidkan melalui briefieng, pelatihan singkat, rapat koordinasi sebelum melaksanakan program di lapangan dan rapat evaluasi sesudah melaksanakan program. Dalam struktur birokrasi Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang sebagaimana dalam surat Keputusan Bupati Kabupaten Sumedang yakni sebagai pengelola SP4N-LAPOR memiliki tim koordinasi yang terdiri dari tim admin internal dan tim admin di SKPD-SKPD. Pelaksanaan program SP4N-LAPOR ini dilaksanakan sudah sesuai dengan mekanisme pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu kepada aturan-aturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat sehingga dalam pelaksanaannya terdapat Keselarasan hubungan kerjasama antara Pusat dan Daerah.

#### REFERENCES

- Akadun. (2019). *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta. Anggara.  
Akadun. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.  
Anugrah, & Sudarmayasa. (2020). *Kualitas Pelayanan jasa: akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publising  
Febriani, S. (2024). *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang*. sumedang: Universitas Sebelas April.  
Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.  
Lukman, M. d. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.  
Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.  
Mulyadi, & Gedeona. (2018). *Adimintrasi Publik Untuk Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.  
Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. bogor: Ghalia Indonesia.  
Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Sahabat Cendikia. Pasolong. (2019). *Teori Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Rachman. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Tahta Media Grup.
- Raharjo, & Icu. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Maulana, Y. S. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang*. Sumedang: Universitas Sebelas April.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Ningrum, Dhesti Widya Nurhasanah, Novi Fitriani, and Arip Rahman Sudrajat. "Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 9.2 (2019): 113-118.
- Ningrum, D. W. N., & Hermayanty, I. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
- Setiabudi, & Daryanto. (2015). *Panduan Praktis Penelitian Ilmiah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Setiadi, A. S. (2024). *Kualitas Pelayanan Cerita Dunia Pengaduan (CEUDUDU) di Dinas Pengendalian Penduduk DanBencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Kabupaten Sumedang*. Sumedang: Universitas Sebelas April.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitaitif dan Studi Kasus)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, & dkk. (2021). *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwanda, L. d. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Syafiie. (2011). *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Syafiie, & Welasari. (2017). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.