

**EVALUASI SISTEM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR) DALAM MENINGKATKAN
PARTISIPASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA BINJAI**

SKRIPSI

OLEH:
TSABITA NABILA AZZAHRA
218520008



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)12/2/26

**EVALUASI SISTEM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR) DALAM MENINGKATKAN
PARTISIPASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA BINJAI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh :

TSABITA NABILA AZZAHRA

218520008

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/2/26

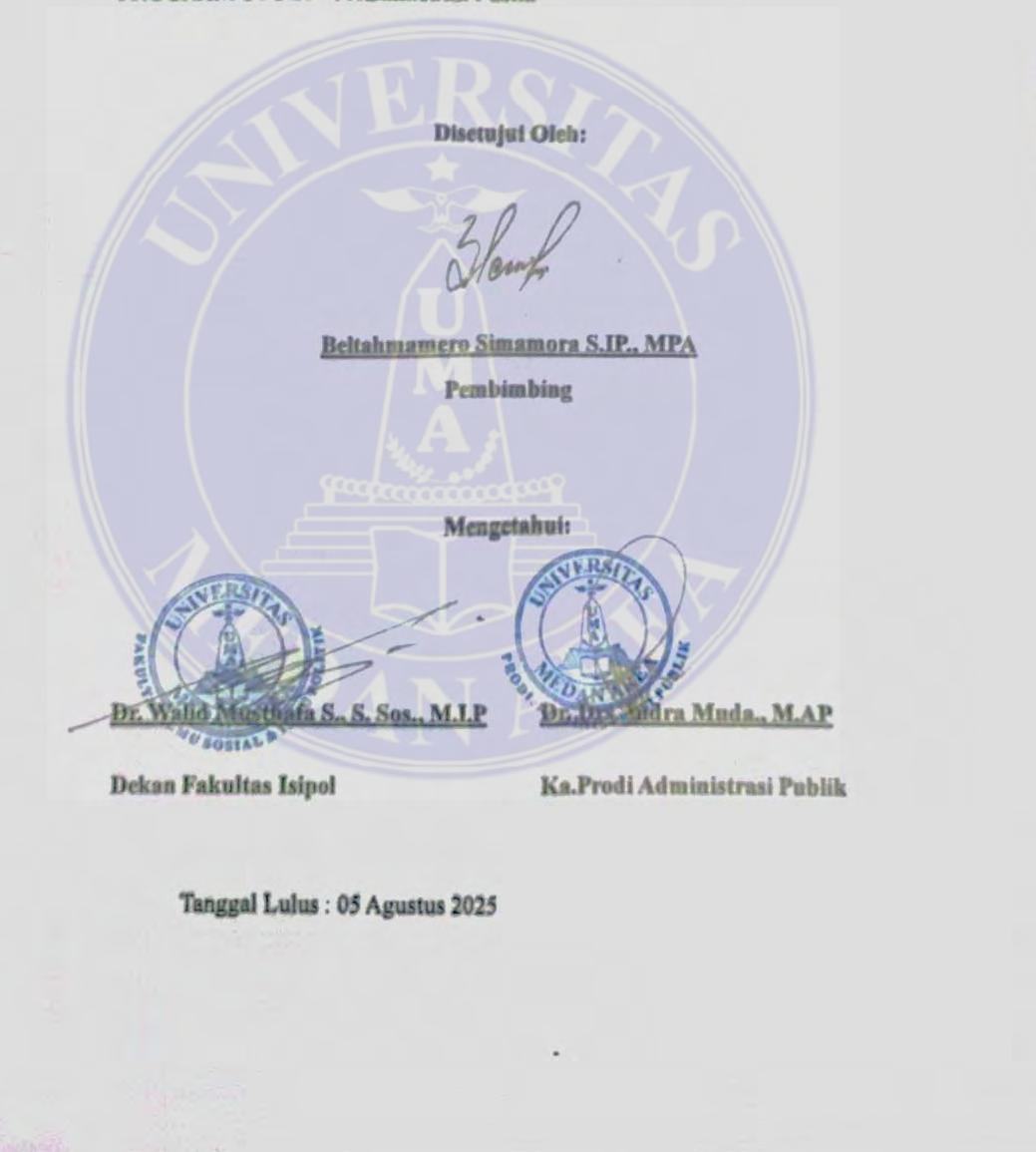
HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai

NAMA : TSABITA NABILA AZZAHRA

NPM : 218520008

PROGRAM STUDI : Administrasi Publik



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tsabita Nabila Azzahra

NPM : 218520008

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul
**"EVALUASI SISTEM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (SP4N LAPOR) DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
BINJAI"** adalah benar-benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan
yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam
skripsi ini maka sepenuhnya merupakan tanggung jawab penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk
dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 05 Agustus 2025

Tsabita Nabila Azzahra

CS
CS

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya Yang Bertanda Tangan
di Bawah Ini:

Nama : Tsabita Nabila Azzahra

Npm : 218520008

Program Studi : Administrasi Publik

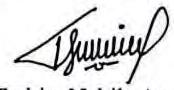
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai" beserta perangkat yan ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-an, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempubliaisikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 Agustus 2025


Tsabita Nabila Azzahra

Npm. 218520008



ABSTRAK

Evaluasi merupakan proses penilaian untuk menentukan kualitas, efektivitas, atau pencapaian suatu kegiatan, program atau individu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai dan untuk mengetahui faktor penghambat Sistem Layanan aspirasi Layanan dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai. Penelitian ini menggunakan teori Evaluasi Program menurut Alkin dengan indikator sistem *assessment*, program *planning*, program implementasi, program *improvement*, program *certification*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) sudah berjalan sesuai prosedur, namun terdapat kendala maupun tantangan yaitu teknis seperti sistem eror dan kurangnya kendali atas perbaikan aplikasi karena bergantung pada pemerintah pusat. Kemudian untuk faktor penghambat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai yaitu anggaran yang tidak memadai dalam menindaklanjuti laporan yang masuk dan karena berbasis teknologi jadi kurang paham dan masyarakat yang acuh tak acuh terhadap lingkungan sekitar.

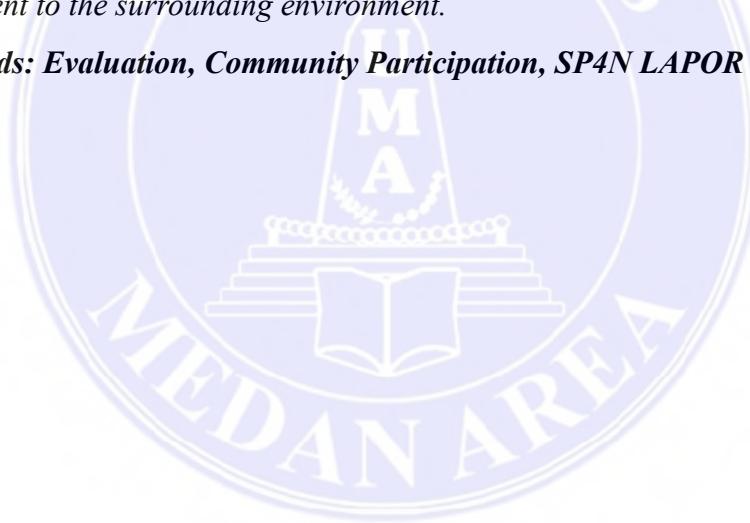
Kata Kunci : Evaluasi, Partisipasi Masyarakat, SP4N LAPOR



ABSTRACT

Evaluation is an assessment process to determine the quality, effectiveness, or achievement of an activity, program or individual. This study aims to determine how the People's Online Aspiration and Complaint Service System (SP4N LAPOR) in Increasing Public Participation in the Binjai City Communication and Informatics Office and to determine the inhibiting factors of the People's Online Aspiration and Complaint Service System (SP4N LAPOR) in Increasing Public Participation in the Binjai City Communication and Informatics Office. This study uses the Program Evaluation theory according to Alkin with indicators of assessment systems, program planning, program implementation, program improvement, program certification. The research method used is a qualitative approach using data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the People's Online Aspiration and Complaint Service System (SP4N LAPOR) has been running according to procedures, but there are obstacles or challenges, namely technical ones such as error systems and lack of control over application repairs because they depend on the central government. Then, the inhibiting factors of the Binjai City Communication and Information Service are inadequate budget in following up on incoming reports and because it is technology-based, there is a lack of understanding and the community is indifferent to the surrounding environment.

Keywords: Evaluation, Community Participation, SP4N LAPOR



RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

- | | | |
|-------------------------|---|---|
| 1. Nama | : | Tsabita Nabila Azzahra |
| 2. Alamat | : | Cinta Dapat Dusun Tanjung, Padang
Brahrang |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : | Padang Brahrang, 29 Februari 2004 |
| 4. Jenis Kelamin | : | Perempuan |
| 5. Agama | : | Islam |
| 6. Status Pernikahan | : | Belum Menikah |
| 7. Warga Negara | : | Indonesia |
| 8. Nomor Telepon/HP | : | 081371619583 |
| 9. E-mail | : | nabilatsabita900@gmail.com |
| 10. Kode Pos | : | 20762 |

PENDIDIKAN FORMAL

- | | | |
|-----------------|---|--------------------------------------|
| 2010 - 2015 | : | SD Negeri 056600 |
| 2015 - 2018 | : | SMP Negeri 1 Selesai |
| 2018 – 2021 | : | SMA Taman Siswa Binjai |
| 2021 – Sekarang | : | Universitas Medan Area |
| Jurusan | : | Administrasi Publik, Fakultas Isipol |

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

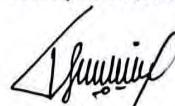
KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Binjai”**.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Beltahmamero Simamora, S.IP., MPA selaku pembimbing dan Dr. Drs. Indra Muda., M.AP, Khairunnisah Lubis, S.Sos., M.I.Pol, serta Amas Mashudin, S.IP., M.AP selaku penguji yang telah banyak memberikan saran dan motivasi.

Terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua saya Titik Sudarman dan Erni Syahfitri. Kepada Saudara saya yaitu Mbak Putri Dwi Astri dan adik Nadhirah Bilqis yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, baik secara moral, material, maupun spiritual. Tanpa cinta; doa dan pengorbanan mereka, saya tidak akan bisa mencapai titik ini. Kalian adalah sumber inspirasi terbesar dalam hidup saya. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Publik stambuk 21 atas support dan semangatnya.

Medan, 30 Mei 2025



Tsabita Nabila Azzahra

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR	ivv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Evaluasi.....	11
2.1.1. Pengertian Evaluasi.....	11
2.1.2. Model Evaluasi.....	13
2.2 E-Government.....	14
2.2.1. Pengertian E-Government.....	14
2.2.2. Prinsip-Prinsip E-Government.....	16
2.2.3. Faktor E-Government.....	17
2.3 Partisipasi Masyarakat.....	18
2.3.1 Pengertian Partisipasi Masyarakat.....	18
2.3.2 Jenis-Jenis Partisipasi Publik.....	20
2.4 Pelayanan Publik.....	21
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.4.2 Prinsip-Prinip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	23
2.5 Aplikasi SP4N LAPOR.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.2.2 Waktu Penelitian.....	33
3.3 Infroman Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Kota Binjai.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Kota Binjai.....	42
4.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.3 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Laporan SP4N LAPOR.....	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3 Waktu Penelitian.....	33
Tabel 4 Informan Penelitian.....	35
Tabel 5 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Binjai.....	42
Tabel 6 Visi dan Misi Kota Binjai.....	42
Tabel 7 Rekapitulasi Kinerja Laporan SP4N Lapor.....	50
Tabel 8 Kategori Laporan SP4N Lapor.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2. Peta Letak Geografis Kota Binjai.....	41
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai..	48
Gambar 4. Klasifikasi Laporan.....	50
Gambar 5. Contoh Laporan Masuk ke Admin SP4N Lapor Kota Binjai.....	60
Gambar 6. Rating Aplikasi SP4N Lapor di Kota Binjai.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2. Surat Pengantar Riset Dari Universitas Medan Area.....	88
Lampiran 3. Surat Selesai Riset dari Kominfo Kota Binjai.....	89
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara maju dan negara berkembang hingga saat ini masih terus melaksanakan pengembangan *e-government* sesuai dengan karakteristik negara masing-masing, seperti negara Kolombia, Kenya, India, Malaysia, Amerika, Palestina, Korea Selatan yang telah berhasil mengembangkan dan menerapkan *e-government*. Hal ini diukur menurut manfaat yang telah dirasakan masyarakat dan pemerintah dalam menerapkan *e-government* (Jayanti, 2018).

Pada Tahun 2022 hasil survei Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui hasil *United Nations E-Government* menunjukkan Indonesia naik dari peringkat 88 di Tahun 2020 menjadi peringkat 77 di Tahun 2022. Indonesia berupaya mengembangkan dan melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan baik. Hal ini terus mendorong pemerintahan digital Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Ditjen Aptika, 2022).

Indonesia dalam menghadapi era digitalisasi dan tuntutan global yang penuh tantangan dan peluang, pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi. *E-government* adalah perwujudan dari perubahan suatu paradigma pemerintahan dari yang lama istilah *bad governance* ke paradigma pemerintahan baru yang disebut *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS) juga *Good Government*. Di pemerintahan yang lama, pelayanan kepada masyarakat cenderung cenderung

terlambat, tidak adil, berberlit-belit, tidak transparan dan sangat Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang sangat kontras dengan prinsip *good governance* yaitu pemerintahan yang baik (wrihatnolo dan Riant, 2007) dalam Simamora (2023:66).

Tetapi dengan perkembangan zaman teknologi dan informasi, pemerintah di Indonesia bertujuan dalam menyelenggarakan pemerintah yang baik (*good governance*) serta untuk meningkatkan layanan publik berbasis teknologi yang efektif dan efisien, pemerintah di Indonesia mengeluarkan Intruksi Presiden (inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Ini artinya, tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah yang baik masih jauh. Pendekatan dengan teknologi yang baru dan suatu struktur organisasi adalah tujuan dari pengimplementasian (Ramdani, 2018).

Salah satu upaya konkret adalah dengan mengimplementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui aplikasi SP4N LAPOR. bertujuan untuk memberikan kebutuhan dan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, permintaan pelayanan publik terus meningkat dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia seiring dengan perkembangan teknologi, Pemerintah memulai pendekatan baru yang menuju modernisasi penyediaan layanan publik. Salah satu nyatanya adalah dalam kebijakan nasional reformasi administrasi. Peninjauan baru pada pelayanan publik telah memberikan motivasi dan tujuan untuk otoritas di pusat maupun daerah (Setiawan, 2017).

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimana bahwa negara atau kepemerintahan berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Undang-undang tersebut dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah. Dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan atau perubahan. Isu pelayanan publik merupakan suatu perbincangan yang hangat disaat pemerintah sedang berbenah memperbaiki pelayanan untuk warga negaranya. Pelayanan publik sendiri masih menunjukkan terdapat buruknya dalam pelayanan publik, tiga masalah penting yang terjadi dilapangan, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Dwiyanto, dkk, 2003).

Pemerintah pusat maupun daerah telah menerapkan *e-government* sebagai standar minimum dan pendekatan baru melalui pemberian layanan publik (Nugroho, 2017). Di bentuknya *e-government* dapat mengurangi biaya administrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dan masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah kapan saja dan dimana saja serta menghemat waktu dan biaya, dan mengurangi birokrasi (Munoz, 2014). *E-government* diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik baik dari segi kualitas maupun efisiensi. Pengguna layanan secara online sebagian besar disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah (Nurnawati, 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, kementerian ini semakin menunjukkan fungsinya dalam bidang pelayanan publik. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional-layanan aspirasi pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR), adalah sebagai wadah aspirasi dan pengaduan dari masyarakat yang berbasis aplikasi yang bertujuan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” dimana setiap laporan akan diteruskan ke instansi yang berwenang (Zeniar, 2019). Sistem aplikasi ini dibentuk oleh kantor Staff Presiden (KSP) yang akan melibatkan partisipasi masyarakat dengan tujuan meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Sistem layanan aspirasi dan pengaduan ini telah di jalankan di beberapa daerah provinsi dan kabupaten yaitu layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) (Selviana. M, 2020).

Perkembangan Teknologi informasi di Indonesia memungkinkan terciptanya layanan digital yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi SP4N LAPOR merupakan salah satu contoh penerapan teknologi tersebut dalam pelayanan publik. Namun, meskipun aplikasi ini telah diterapkan, pemanfaatan aplikasi untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Salah satu tantangannya yaitu kurangnya komitmen pimpinan untuk menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR. Aplikasi ini sudah ditetapkan sebagai aplikasi umum yang artinya harus dipakai semua instansi dan digunakan oleh masyarakat. Padahal dengan penerapan e-government di pemerintahan khususnya pelayanan publik sangat membutuhkan teknologi informasi yang memadai, dengan adanya *e-government* dapat menjadikan pelayanan yang fleksibel serta mengikuti

perkembangan teknologi yang akan membuat pelayanan pemerintah semakin baik (Ridhawati et al., 2019).

SP4N LAPOR merupakan salah satu inisiatif *e-government* di Indonesia yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online. Kota Binjai sendiri pemerintahannya juga mengambil aplikasi SP4N LAPOR pada Tahun 2019, penetapan ini merupakan Amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi ini di diharapkan menjadi alat penting untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Namun, partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N LAPOR masih rendah dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui terkait aplikasi SP4N LAPOR, masyarakat belum sepenuhnya menyadari fungsionalitas atau cara menggunakan aplikasi tersebut. Evaluasi terhadap penggunaan SP4N LAPOR sangat penting untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi, baik dari segi sosialisasi, aksesibilitas, maupun teknis operasional aplikasi Kota Binjai.

Kota Binjai merupakan kota *smart city* yang diperkuat dengan adanya suatu kebijakan yaitu Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City*. Kota Binjai telah membuat dan menerapkan beberapa aplikasi terkait pelayanan publik, Salah satu aplikasi yang digunakan di Kota Binjai yaitu aplikasi SP4N LAPOR yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai untuk membantu mendorong kebijakan tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Diskominfo Kota Binjai peneliti mendapatkan jumlah laporan masyarakat yang berpartisipasi dalam

aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) yang masuk dalam 5 tahun dari tahun 2020 sampai dengan 2024 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Laporan yang masuk pada Aplikasi SP4N Lapor Kota Binjai

No	Kategori Laporan	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
1.	Infrastruktur jalan	13	3	7	8	8
2.	Covid-19	12				
3.	Informasi Bantuan Sosial	4	3	4	3	1
4.	Informasi Administrasi	7	3	1	2	
5.	Informasi Kepegawaian	1				
6.	Ketentraman, Ketertiban Umum	8	6	6	10	3
7.	Pelayanan Tenaga Medis		2			
8.	Pencemaran Lingkungan					8
9.	Pajak					1
10.	Gangguan Air PDAM		3			3
11.	Usaha tanpa Izin		1		1	
12.	Pemanfaatan Jabatan			3	2	
13.	Informasi Mutasi Pegawai		1			
14.	Hak Pekerja			2	3	
15.	Kebijakan ASN			2	2	
16.	Perpanjang sertifikat Hak Bangunan			1		
17.	Penyalahgunaan Anggaran				2	
18.	Pendidikan Dasar dan Menengah					1
19.	Tidak setuju izin operasional				4	

20.	Jasa BPJS tidak di bayarkan				1	
21.	Permohonan Data dan pompa distribusi		2		1	
	Jumlah Aduan	45	24	26	39	25
	Total Keseluruhan Aduan =				159	

Sumber : Data Diskominfo Kota Binjai

Berdasarkan tabel diatas, jumlah laporan yang masuk dalam waktu 5 Tahun yaitu 159 laporan yang dimana laporan paling banyak terdapat pada tahun 2020. Dapat dilihat juga bahwa sedikitnya partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut yang berarti juga rendahnya tingkat sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi tersebut serta bisa juga terjadinya eror pada sistem aplikasi SP4N LAPOR.

Kategori laporan yang disampaikan masyarakat Kota Binjai melalui aplikasi SP4N LAPOR pada tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan kebutuhan publik terhadap pelayanan pemerintah. Laporan yang paling dominan berasal dari kategori infrastruktur jalan dan ketertiban umum, menandakan bahwa permasalahan fisik dan keamanan lingkungan masih menjadi keluhan utama masyarakat. Selain itu, kategori bantuan sosial, informasi administrasi, serta gangguan layanan seperti PDAM dan BPJS juga cukup sering muncul, yang menunjukkan adanya kendala dalam pelayanan dasar. Laporan lainnya juga ada seperti maladministrasi, penyalahgunaan jabatan, serta pencemaran lingkungan, yang mengindikasikan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya dalam pengawasan pemerintahan. Namun demikian, meskipun variasi laporan cukup beragam, jumlahnya masih relatif rendah setiap tahunnya, yang menunjukkan bahwa

partisipasi masyarakat secara umum masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi SP4N LAPOR secara lebih masif dan berkelanjutan.

Pemerintah Kota Binjai akan merespon laporan yang masuk kedalam aplikasi tersebut dengan mengusahakannya di tanggapi dengan cepat, pemerintah Kota Binjai di Dinas Komunikasi dan Informatika tidak bekerja sendirian tetapi dibantu oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), jika laporan tersebut mengenai pengaduan yang mengarah ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pemerintah Kota Binjai akan langsung melaporkannya ke OPD yang terkait. Pengaduan itu selanjutnya akan di tindak lanjutkan oleh OPD yang bersangkutan dan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan dari pengaduan tersebut. Untuk respon dari OPD tersebut paling lama 7 hari sudah di selesaikannya permasalahan tersebut.

Peneliti menyimpulkan bahwa permasalahan utama dari penelitian ini adalah masih sedikitnya jumlah laporan aspirasi dan pengaduan di Kota Binjai yang berarti minimnya Partisipasi masyarakat di Kota Binjai tersebut dan juga masih banyaknya masyarakat Kota Binjai yang belum mengetahui aplikasi SP4N LAPOR tersebut serta sering terjadinya aplikasi eror yang dimana pemerintah Kota Binjai hanya menunggu aplikasi tersebut diperbaiki langsung dari pemerintah pusat. Hal ini menjadi dasar penelitian dilakukan untuk mengevaluasi sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online**

Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai”.

a. Rumusan Masalah

- 1. Bagaimana Sistem layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai?**
- 2. Apa saja faktor penghambat Sistem layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai?**

b. Tujuan Penelitian

- 1. Untuk mengetahui bagaimana Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai.**
- 2. Untuk mengetahui faktor penghambat Sistem layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai**

c. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis.

- 1. Manfaat Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dan dapat dijadikan sebagai karya ilmiah atau bahan literatur yang menunjang ilmu pengetahuan dan memberikan wawasan tambahan serta penelitian lebih lanjut terkait evaluasi sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) dalam meningkatkan partisipasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk menjadi bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan partisipasi publik pada sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai.

b) Bagi Masyarakat Kota Binjai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat Kota Binjai terkait aplikasi sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

2.1.1 Pengertian Evaluasi

Menurut Taliziduhu Ndrahah (1989:201) berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya. (Francis G. Caro, 1971) dalam Rantung (2024:15) mengemukakan Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi. Karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa, evaluasi kebijakan publik adalah suatu perbuatan untuk menilai, untuk memonitoring pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya. William, (2009:13-32), “*an evaluations policy is any rule or principle that a group or organization uses to guide its decisions and actions when doing evalution* (kebijakan evaluasi adalah aturan atau prinsip apapun yang digunakan kelompok ataupun organisasi untuk memandu keputusan dan tindakan saat melakukan evaluasi”.

Anderson dalam Winarno (2008:166), evaluasi kebijakan dapat dianggap sebagai kegiatan yang melibatkan estimasi atau penilaian kebijakan, termasuk aspek substansi, implementasi, dan dampak pelaksanaannya. Evaluasi biasanya dibuat untuk menilai sejauh mana kebijakan publik efektif dan dapat

dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana pencapaian tujuan serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Mustopadidjaja, (2002:45) Evaluasi kebijakan merupakan kegiatan untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Oleh karena itu, evaluasi merupakan kegiatan pemberian nilai atas sesuatu “fenomena” di dalamnya terkandung pertimbangan nilai (*value judgment*) tertentu. Menurut Sudarwan Danim, (2000:14) mengemukakan definisi penilaian (*evaluating*) adalah Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam pengertian tersebut, yaitu:

1. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
2. Bahwa penelitian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
3. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai.

Istilah evaluasi mempunyai arti yang bersangkutan, tiap-tiap merujuk pada aplikasi beberapa menimbang nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi serupa dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*Rating*), dan penilaian (*assessment*). Suatu kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan penilainnya. Evaluasi

berkesinabungan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Pada hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini dikarenakan hasil tersebut memberikan sumbangan pada tujuan dan sasaran. Untuk itu dapat dikatakan bahwa kebijakan atau pun program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang artinya masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi.

2.1.2. Model Evaluasi

Menurut Alkin (1985:11) evaluasi adalah suatu aktivitas sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis dan melaporkan informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan berkenaan dengan program atau proyek yang dievaluasi. Model ini digunakan untuk menilai program. Alkin mengemukakan lima macam evaluasi yaitu:

- 1) Sistem *assessment*, yaitu memberikan informasi tentang keadaan atau posisi sistem dalam hal penerapan aplikasi tersebut. Model ini dimaksud apakah aplikasi tersebut telah menunjukkan peningkatan pada pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.
- 2) Program *planning*, membantu pemilihan program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhan program. Dalam program *planning* dapat dilakukan dengan melalui evaluasi internal dan evaluasi eksternal. Evaluasi internal dilakukan dengan cara menilai ketepatan, kesesuaian dan kebermaknaan sub-sub program yang dirumuskan dalam kaitannya dengan tujuan program di nilai, baik dari segi konstruksi, kepraktisan dan biaya.

Sedangkan evaluasi eksternal adalah evaluasi yang dilakukan sesudah suatu program di implementasikan.

- 3) Program *implementation*, menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang direncanakan. Model ini dimaksud untuk mengevaluasi, apakah aplikasi yang digunakan tersebut telah sesuai untuk digunakan oleh masyarakat.
- 4) Program *improvement*, yaitu program yang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja, apakah dalam menuju capaiannya ada hal-hal atau masalah baru yang muncul. Dengan kata lain evaluator mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul, mengumpulkan dan menganalisis data serta menyerahkan pada pengambilan keputusan untuk melakukan perbaikan pelaksaan program dengan segera.
- 5) Program *certification*, yang memberikan informasi tentang nilai atau guna program. Model ini dimaksud untuk mengevaluasi apakah metode yang diterapkan memberikan dampak positif pada pengguna atau masyarakat yakni pada pelayanan publik.

2.2 E-Government

2.2.1. Pengertian E-government

Menurut Samodra Wibawa (2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks* (WAN) internet, *mobile competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Clay G. Weslatt (2007) *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan

komunikasi untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Menurut buku *E-Government in Action* (2005:5) Menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakat;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis;

Menurut Simamora (2023:70), *E-government* berarti proses pemanfaatan suatu teknologi informasi yang digunakan sebagai alat dalam membantu menjalankan suatu sistem pemerintah secara efisien. Hal yang dapat ditarik dari kesimpulan pengertian diatas yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuannya menjadikan pemerintah yang berjalan secara efektif, efisien dan produktif untuk pengguna teknologi internet, seluruh prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

2.2.2. Prinsip-Prinsip E-Government

Menurut Indrajit (2002:11-13) membuat visi *e-government* yang baik berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

1. Prinsip pertama, Berfokus untuk memperbaiki pelayanan kepemerintahan kepada masyarakat. Karena banyak pelayanan yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan begitu pemirntah harus memikirkan pelayanan mana yang harus di dahulukan atau prioritas. Yang dimaksud didahulukan atau prioritas pelayanan yaitu:
 - a. Mempunyai sumber transaksi yang begitu besar dan melibatkan banyak sumber daya manusia.
 - b. Membutuhkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya.
 - c. Kemungkinan terjadinya kerja sama antara pemerintah dengan kalangan lain seperti suatu institusi swasta dann lembaga lainnya.
2. Prinsip kedua, dengan mendirikan suatu lingkungan yang kompetitif yaitu dengan cara melayani masyarakat dengan tidak diberikan kepada masyarakat saja tetapi sektor swasta dan lembaga-lembaga lainnya yang diberikan kesempatan untuk melakukannya. Dengan demikian pemerintah dapat bersaing dengan sektor tersebut, tujuannya untuk mengupayakan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dengan bersaing harus mampu dalam membuat lingkungan kompetisi yang obyetik, adil, kondusif dan tidak memihak manapun merupakan bagian dari tercapainya *e-Government*.
3. Prinsip ketiga, Dengan memberikan suatu penghargaan inovasi dan ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-Government* merupakan suatu

pendekatan yang masih baru, semua bangsa dan negara sedang dalam melakukan percobaan. Memberikan suatu penghargaan untuk mereka yang telah berhasil dalam menerapkan inisiatif *e-Government* di tempat mereka bekerja.

4. Prinsip keempat, pada prinsip ini ditekankan pada suatu pencapainnya yang efisiensi. Dalam memberikan pelayanan melalui dengan pemanfaatan di dalam dunia teknologi digital atau intenet tidak selamanya menjadi kanal konvensional karena setelahnya masyarakat akan terbiasa menggunakan kanal teknologi digital, dengan ini era tradisional dihapuskan untuk pemerintahan menjadi lebih efisien.

2.2.3. Faktor E-Government

Seperti yang diketahui sebelumnya, bahwa ada beberapa kota yang sukses dalam menerapkan *E-government* di Indonesia dengan menjalankan berbagai inovasi dan beberapa faktor sukses yang dapat berpengaruh dalam keberhasilannya dalam menjalankan *e-government* dengan *Critical Success Factors* (CSF). Menurut Al-kaabi, (2010) dengan menggunakan CSF, suatu pemerintah dapat berfokus dengan faktor yang dapat menjamin keberhasilan *good governance*. Setiap daerah manapun pastinya memiliki faktor beragam macam kesuksesan, namun pada dasarnya mempunyai persamaan.

Menurut Napitupulu, (2015), beberapa faktor sukses dalam mengimplementasikan *e-Government*, diantaranya yaitu:

1. Perencanaan yang baik
2. Perancangan dan penggunaan aplikasi yang tepat

3. Sosialisasi penggunaan dan kelebihan sistem kepada masyarakat pengguna
4. Adanya dukungan kebijakan yang kuat dari pemerintah
5. Pembiayaan yang cukup
6. Ketersediaan infrastruktur yang memadai dengan dukungan *ICT* yang canggih
7. Menjaminnya keamanan sistem
8. Adanya monitoring dan evaluasi
9. Kualitas pelayanan yang baik
10. Memenuhi segala kebutuhan dan kepuasan masyarakat pengguna
11. Dukungan penuh dengan sistem pembayaran elektronik
12. Peningkatan yang berkelanjutan
13. Adanya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan
14. Adanya panduan dalam pengembangan *e-government*

Dengan itu, adanya beberapa yang diperhatikan oleh perancang maupun pengembang dari *e-government* dengan memperhatikan suatu elemen-elemen pengimplementasian sukses dalam pengembangan *e-government* dan juga faktor-faktor penting dalam mengimplementasian *e-government* tersebut agar tujuan pembangunan *e-government* menuju *good governance* dapat terwujud.

2.3 Partisipasi Masyarakat

2.3.1 Pengertian Partisipasi Masyarakat

Menurut Talizuduhu Ndrahah (1981:42), menyatakan bahwa partisipasi publik adalah sebagai keterlibatan secara fisik, mental maupun emosional seseorang ataupun kelompok masyarakat didalam gerakan pembangunan, untuk

mendorong yang bersangutan dalam bertindak atas kehendak atau prakarsa sendiri menurut usaha penyelenggaraan suatu program atau kegiatan lainnya. Bhattaacharja dalam Ndrama (1987:102) mendefinisikan partisipasi sebagai pengambilan dalam bagian kegiatan bersama.

Menurut Keth Devis dalam Heneryagen and Heckman (1967:617) partisipasi adalah keterlibatan secara mental dan emosional seseorang atau sekelompok masyarakat dengan kesediaan memberikan kontribusi dan kesediaan untuk turut bertanggung jawab. Partisipasi berarti membuat keputusan menyarankan sekelompok atau masyarakat terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, ataupun kontribusi yang diberikan untuk pembangunan di kota maupun desa sendiri.

Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan dan pelaksanaan (implementasi) program atau proyek pembangunan yang dilakukan dalam masyarakat. Partisipasi masyarakat mempunyai sifat yang proaktif dan bahkan reaktif (artinya masyarakat ikut menalar baru bertindak), ada kesempatan yang dilakukan oleh semua yang terlibat, ada tindakan yang mengisi kesepakatan tersebut, ada pembagian kewenangan dan tanggung jawab dalam melakukan kedudukan yang setara (Parwoto, 2007).

Partisipasi masyarakat adalah proses dimana stakeholders atau yang terlibat aktif baik secara individual maupun kolektif, yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pengevaluasian. Dapat diharapkan melahirkan semangat partisipasi yang dapat mendorong warga dan masyarakat

sekitar untuk menggunakan haknya dalam menyampaikan suatu pendapat dalam proses pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengevaluasian yang berkaitan dengan kepentingan sendiri.

2.3.2 Jenis-Jenis Partisipasi Publik

Menurut Uphoff dan Cohen (1979:30), membedakan partisipasi menjadi empat jenis, jika keempat jenis partisipasi ini dilakukan bersama-sama akan memunculkan aktifitas pembangunan suatu program yang terintegrasi secara potensial. Berikut ke empat jenis partisipasi Masyarakat tersebut:

- 1) Partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi ini berkaitan dengan penentuan alternatif dengan masyarakat untuk menuju kata sepakat tentang berbagai gagasan yang menyangkut kepentingan bersama. Partisipasi ini sangat penting, karena masyarakat menuntut untuk ikut menentukan arah dan orientasinya dalam pengambilan keputusan. wujud dari partisipasi ini bermacam-macam, seperti kehadiran rapat, diskusi, sumbangsan pemikiran, tanggapan atau penolakan terhadap program yang ditawarkan Cohen dan Uphoff (1979).
- 2) Partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi publik ini dalam pelaksanaan program merupakan lanjutan dari rencana yang telah disepakati sebelumnya, baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, maupun tujuan. Didalam pelaksanaan program tersebut sangat dibutuhkan keterlibatan berbagai unsur, khususnya pemerintah dalam kedudukannya sebagai fokus atau sumber utama suatu program.

- 3) Partisipasi dalam pengambilan manfaat, partisipasi publik ini tidak terlepas dari kualitas maupun kuantitas dari hasil pelaksanaan program yang bisa dicapai. Dari segi kualitas keberhasilan suatu program akan ditandai dengan adanya peningkatan *output*, sedangkan dari kuantitas dilihat seberapa besar presentase keberhasilan program yang dilaksanakan apakah sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- 4) Partisipasi dalam evaluasi, partisipasi publik ini berkaitan dengan masalah pelaksaan program secara menyeluruh. Partisipasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau ada penyimpangan.

Cohen dan Uphoff (1979) menyatakan bahwa ilmuwan dan politikus lebih memebrikan perhatian pada jenis partisipasi dalam evaluasi. Sementara pada administrator cenderung memberikan perhatian pada jenis partisipasi dalam pengambilan manfaat terutama dalam rangka memperbaiki *wellbeing* masyarakat. Hal tersebut memperhatikan adanya latar belakang disiplin ilmu yang berbeda.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi (2016), Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang

pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Sinambela dkk. (2008:5), pelayanan publik artinya setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki berbagai kegiatan menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasaan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk yang secara fisik. Sedangkan menurut Kurniawan (2005:4), pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan mayarakat yang mempunyai kepentingan di dalam organisasi dan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkannya.

Di Indonesia sendiri, pelayanan publik di rumuskan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan kepada nasyarakat ataupun penduduk. Pelayanan ini dapat berupa barang, jasa, ataupun pelayanan administratif. Undang-undang tersebut bertujuan untuk memberikan suatu kepastian hukum dalam berhubungan antara masyarakat ataupun penduduk dengan penyelenggara pelayanan publik atau aparatur negara.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan untuk masyarakat yang merupakan salah satu kewajiban dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara sangat diharapkan oleh

masyarakat untuk seterusnya semakin berkualitas. Menetapkan kualitas pelayanan pada elaborasi terdapat tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh dari adanya kebijakan pemerintahan yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, Kualitas yang di tetapkan. Ketiga, menetapkan penilaian terhadap birokrasi yang melaksanakan pelayanan publik.

2.4.2 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ada asas yang digunakan dalam pelayanan publik. Asas-asas tersebut merupakan dasar acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas bersifat umum karena asas ini dengan langsung mengenai hakekat pelayanan publik sebagai bentuk upaya dari pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Asas bersifat adaptif karena asas ini berfungsi sebagai tumpuan dari setiap kegiatan administrasi negara yang langsung mengenai dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, baik dalam bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya.

Menurut Ibrahim (2008:20-28) asas-asas pelayanan publik, antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik itu dari segi pemberi maupun penerima pelayanan publik, dari sini harus jelas dan diketahui dengan baik oleh tiap-tiap pihak, dengan demikian tidak adanya kebimbangan dalam pelaksanaannya.
- b. aturan dari bentuk pelayanan umum wajib disesuaikan dengan adanya kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dengan tetap memegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

- c. Kualitas proses dan hasil dari pelayanan publik tersebut harus diusahakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan juga kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintah yang bersangkutan berkewajiban harus memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Menurut Bharata (2004:11) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu seseorang atau pihak yang dapat memberikan suatu layanan kepada konsumen, baik itu dalam layanan penyediaan dan penyerahan barang maupun jasa-jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut konsumen atau *customer* yang menerima dan merasakan berbagai pelayanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu pemberian layanan harus tertuju pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasaan pelanggan. Dalam hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang dicapai para pelanggan biasanya sangat berhubungan erat dengan standar kualitas barang maupun jasa yang mereka rasakan.

2.5 Aplikasi SP4N-LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau di singkat SP4N-LAPOR adalah

layanan satu pintu nasional penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik pemerintah. SP4N-Lapor merupakan *platform* yang dapat memberikan kemudahan masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan aduan, aspirasi, dan saran untuk disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses SP4N LAPOR melalui berbagai media seperti website resmi, SMS, aplikasi LAPOR, ataupun melalui media sosial SP4N-LAPOR. Dari laporan dan aduan masyarakat yang telah masuk ke *platform* SP4N-LAPOR, pemerintah berkewajiban untuk langsung menindaklanjuti aduan yang diterima.

SP4N-LAPOR! dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembanding dan refrensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Dalam Meningkatkan Partisipasi

Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan ini sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Valentino Erickman Yohanes Lake. “Evaluasi Penggunaan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (SP4N-LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara” (2023).	Metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan kualitatif induktif. Teori yang digunakan yaitu teori Alkin.	Penggunaan aplikasi pengaduan berbasis elektronik (SP4N-LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Timor Tengah Utara belum berjalan dengan baik. Masih terdapat beberapa hambatan baik dari faktor ekternal maupun internal yaitu kurangnya SDM yang menguasai Teknologi Informasi, kurangnya sarana dan prasarana yang	Fokus penelitian yang sama yaitu Terkait aplikasi SP4N LAPOR dan Teori yang digunakan sama yaitu Teori Alkin. Metode penelitian Kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada aplikasi SP4N LAPOR dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat sedangkan penelitian saat ini berfokus pada aplikasi SP4N LAPOR dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta berbeda pada lokus penelitian.

			menunjang pengelolaan aplikasi, belum dilaksanakan sosialisasi mengenai keberadaan aplikasi serta dari pola pikir masyarakat yang masih kuno.		
2.	Jihan Fahira Az-Zuhra. “SP4N LAPOR dalam Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh” (2023).	Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teori yang digunakan yaitu teori Gibson dan Steers.	Hasil penelitian menunjukkan ternyata beberapa urusan pelayanan pengaduan telah memenuhi syarat namun belum terlaksana dengan semestinya. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor penghambat seperti kendala sistem, jumlah sumber daya manusia yang kurang dan masih belum timbulnya kesadaran masyarakat dalam memberikan pengaduan.	Fokus penelitian yang sama terkait aplikasi SP4N LAPOR. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif.	Teori yang digunakan berbeda yaitu menggunakan teori Gibson dan Steers dengan 5 variabel sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori Alkin dengan 5 indikator serta Lokus yang berbeda.
3.	Ian Alfian Ishaq.	Metode penelitian deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan	Fokus penelitian yang sama	Teori yang digunakan pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA

	<p>“Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sebagai Layanan Pengaduan Bagi Masyarakat di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan” (2022).</p>	<p>kualitatif dengan pendekatan induktif. Teori yang digunakan yaitu teori penerapan Wahab.</p>	<p>bahwa penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya dimasyarakat masih belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat hal ini berdasarkan teori penerapan melalui tiga unsur yaitu Program yang dilaksanakan, Kelompok target, dan Pelaksanaan.</p>	<p>terkait aplikasi SP4N LAPOR dan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif</p>	<p>penelitian terdahulu berbeda yaitu menggunakan teori penerapan Wahab (2008:45) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori alkin, serta lokus penelitian yang berbeda.</p>
4.	<p>Agung Aulia Rachman. “Inovasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dalam Meningkatkan Partisipasi</p>	<p>Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Teori yang digunakan yaitu teori Cohen dan Uphoff.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan adanya Aplikasi SP4NLAPOR dapat meningkatkan pelayanan publik, seperti halnya masyarakat dapat melakukan interaksi aktif secara mudah terhadap</p>	<p>Fokus yang sama yaitu mengenai aplikasi SP4N LAPOR dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Metode yang digunakan sama yaitu kualitatif.</p>	<p>Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori Cohen dan Uphoff sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori alkin, serta lokus penelitian yang berbeda.</p>

UNIVERSITAS MEDAN AREA

	Masyarakat di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah” (2023).		pengaduannya yang belum ditindaklanjuti melalui WhatsApp Kota Tegal. Selain itu juga dapat memberikan efisiensi dan efektivitas melalui ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan pelayanan publik		
5.	Ayu Hidayati. ”Pemanfaatan Layanan SP4N-LAPOR Sebagai Media Pengaduan Online Masyarakat di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan” (2023).	Metode Penelitian Kualitatif, metode deskriptif, dan pendekatan induktif. Teori yang digunakan yaitu <i>Technology acceptance</i> model Chin dan Todd.	Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat sudah cukup baik tetapi masih kurang dalam upaya sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Sehingga perlu dilakukannya monitoring dan evaluasi penggunaan layanan SP4N-LAPOR guna memastikan pelaksanaan aplikasi ini	Fokus penelitian yang sama yaitu terkait aplikasi SP4N LAPOR dan Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif	Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu teori <i>Technology Acceptance Model</i> oleh Chin dan Todd sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori Alkin, serta Lokus pada penelitian juga berbeda.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/12/2026

- Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
- Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
- Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

			sudah berjalan dengan baik.		
--	--	--	-----------------------------	--	--

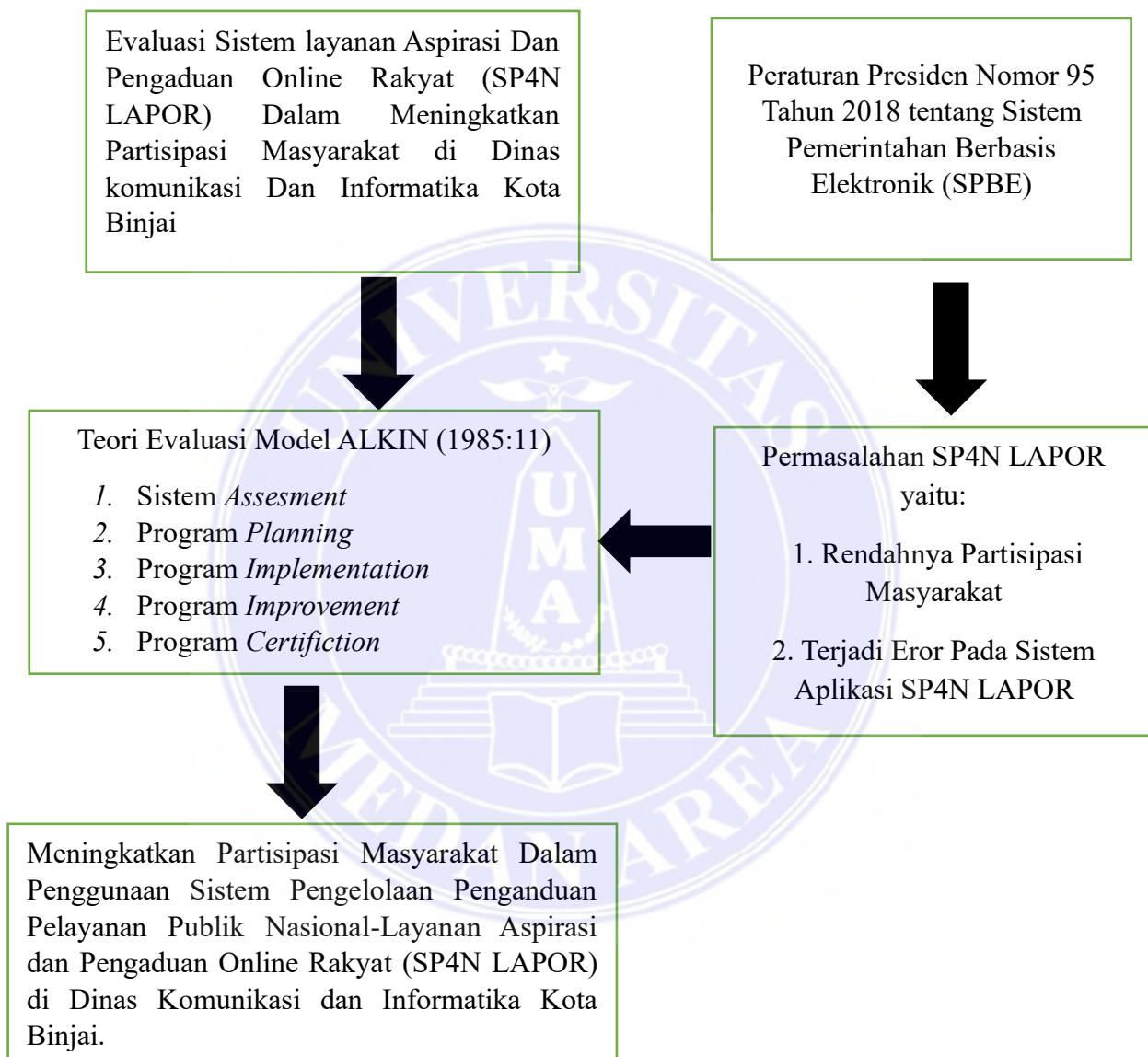
Sumber : Diolah Peneliti, 2024

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah pernyataan atau uraian mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang dirumuskan. Kerangka pemikiran bisa diartikan sebagai penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2015:17), kerangka pemikiran adalah model konseptual yang mengaitkan antara teori yang digunakan dengan beberapa faktor penyebab yang telah di identifikasi menjadi suatu permasalahan. Kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teori Evaluasi oleh Alkin (1985:11) yang meliputi: Sistem *Assesment*, Program *Planning*, Program *Implementation*, Program *Improvement*, Program *Certification*.

1. Sistem *Assesment* (Perencanaan), yaitu untuk memberikan informasi tentang keadaan atau posisi dari suatu sistem.
2. Program *Planning* (Pengembangan), yaitu untuk membantu pemilihan program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhan program.
3. Program *Implementation* (implementasi), yaitu untuk menyiapkan informasi apakah suatu program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat sebagaimana yang direncanakan.
4. Program *Improvement* (Peningkatan), yaitu memberikan informasi tentang bagaimana suatu program dapat berfungsi, bekerja atau berjalan, Apakah sesuai dengan pencapaian tujuan.

5. Program *Certification* (Dampak), yaitu memberikan informasi tentang nilai atau manfaat suatu program.



Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk mengkaji kebenaran suatu teori, namun mengembangkan teori yang sudah ada dengan mengumpulkan data yang tersedia. Menurut Moleong (2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Jenis penelitian ini digunakan karena mampu memaparkan situasi dan peristiwa, serta mendeskripsikan secara rinci mengenai kondisi yang sebenarnya terjadi dilapangan. Penelitian ini bertujuan memperoleh pemahaman yang otentik mengenai pengalaman orang-orang sebagaimana dirasakan (Mulyana, 2008 :115).

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meliti objek yang alamiah, dimana peneliti memposisikan dirinya sebagai instrumen kunci. Menurut Strauss dan Corbin (dalam Pratiwi, 2023) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bisa digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan. Dengan menggunakan desain penelitian kualitatif maka dapat menggambarkan bagaimana

Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Dalam

Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang berjudul Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai. Lokasi penelitian didasarkan karena di Kota Binjai partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi lapor masih sedikit laporan yang masuk. Penelitian dilakukan mulai bulan Februari 2025.

3.2.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Oktober-November 2024	Desember 2024	Januari 2025	Februari-Maret 2025	Juni-Agustus 2025
1	Penyusunan proposal					
2	Seminar proposal					
3	Perbaikan Proposal					
4	Pelaksanaan penelitian					

5	Seminar Hasil					
6	Revisi Skripsi					
7	Sidang Meja Hijau					

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang suatu peristiwa yang terjadi kepada peneliti secara mendalam. Informan memiliki banyak pengalaman terkait dengan latar penelitian. Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa informan penelitian dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* yaitu, pemilihan informan penelitian yang didasarkan pada peninjauan bahwa informan penelitian yang dipilih dapat memberikan informasi yang faktual dan relevan dengan detail secara mendalam, Informan penelitian ini terdiri dari:

1. Informan Kunci

Informan kunci merupakan informan yang memiliki wibawa dan pengaruh sehingga dipercaya bisa memberikan informasi terkait dengan objek yang diteliti. Informan kunci adalah orang yang paling mengetahui tentang segala aspek yang akan dikaji oleh peneliti, sehingga informan penelitian sangat diperlukan perannya dalam memberikan gambaran dari masalah yang akan diamati. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Sofyan Syahputra Siregar, S.STP, M.AP selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai

2. Informan Utama

Informan utama adalah informan yang memiliki keterlibatan atau berinteraksi langsung dengan objek yang sedang diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Ibu Fifi Handayani, S.Kom dan Bapak Ahmad Isa Karosekali S.Kom selaku Pranata Humas Ahli Muda.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah individu maupun kelompok yang bisa dijadikan sumber data atau informan yang bisa memberikan informasi pelengkap terkait masalah penelitian. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Mansyur Manurung, Bapak Bobby Putra dan Tegar Laksana Tarigan serta Ibu Mutia Rahayu selaku masyarakat yang menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi SP4N LAPOR.

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Jenis Informan	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Informan Kunci	Sofyan Syahputra Siregar, S.STP, M.AP	Kepala Dinas komunikasi dan informatika Kota Binjai	1 orang
2.	Informan Utama	1. Fifi Handayani, S.Kom 2. Ahmad Isa Karosekali S.Kom	Pranata Humas Ahli Muda	2 orang
3.	Informan Tambahan	1. Mansyur Manurung 2. Bobby Putra	Masyarakat yang pernah menggunakan SP4N Lapor	4 orang
		1. Tegar Laksana Tarigan 2. Mutia Rahayu	Masyarakat yang belum pernah menggunakan SP4N Lapor	

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data-data dari sumber penelitian. Teknik pengumpulan data adalah adalah serangkaian kegiatan yanng harus dilakukan dalam sebuah penelitian, karena didalam teknik pengumpulan data nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrument penelitian. Dalam pengumpulan data tidak boleh ada kekeliruan, jika pengumpulan data dilakukan dengan benar maka data yang dihasilkan akan memiiki integritas yang tinggi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan di lapangan, observasi dilakukan dengan mengamati fenomena yang terjadi kemudian mencatat data yang diperoleh secara sistematis, logis, rasional yang sesuai dengan situasi yang sebenarnya terjadi. Teknik observasi dilakukan oleh peneliti menggunakan panca inderanya, sehingga kunci keberhasilan dari observasi ini bagaimana pengamat menyimpulkan apa yang diamati (Kristanto, 2018:76). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melakukan pengamatan langsung terkait aplikasi SP4N LAPOR.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan responden untuk mendapatkan informasi (Yusuf, 2014:372). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, peneliti telah menyiapkan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Data yang diperoleh

dari wawancara umumnya berbentuk pernyataan yang berhubungan dengan pokok permasalahan, wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data melalui serangkaian pertanyaan. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai, Pranata Humas Ahli Muda serta masyarakat yang menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi SP4N LAPOR.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada didapatkan dari informan-informan terkait permasalahan yang diteliti. Teknik dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data yang digunakan dan menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang yang ada didalam suatu peristiwa, atau kejadian pada situasi sosial yang sangat berguna dalam melakukan penelitian kualitatif (Yusuf, 2014:77). Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pengguna aplikasi SP4N LAPOR, Deskripsi profil wilayah Kota Binjai dan rating aplikasi SP4N LAPOR.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang dilakukan untuk mengecek data yang sudah didapatkan di lapangan untuk meyakinkan bahwa data yang diperoleh dapat dijamin keabsahan dan validitas data dari topik penelitian yang dilakukan. Triangulasi merupakan teknik pendekatan dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ketika

melakukan kegiatan mengumpulkan dan menganalisis data. Pada dasarnya peristiwa yang sedang diteliti dapat dipahami dengan baik jika ditemukan kebenaran yang akurat dan valid dilihat dari sumber informasi dan perspektif yang berbeda. (Abdussamand, 2021:156).

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengolah data menjadi bentuk yang lebih sederhana lagi sehingga informasi yang didapatkan lebih mudah dianalisis dan dipahami. Teknik analisis data dalam penelitian bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi dalam penelitian yang sedang dilakukan dan mendapatkan kesimpulan secara keseluruhan yang didapatkan dari data yang diperoleh. Kegiatan analisis data dilakukan secara terus menerus sampai data yang diperoleh sudah jenuh. Menurut Sugiyono (2008:244) analisis data merupakan tahapan pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan berkas dokumen lain. Aktivitas dalam analisis data menggunakan model Miles Huberman Saldana (2014: 12-14). Adapun alur analisis datanya yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data adalah tahap yang dilakukan untuk mencari data informasi dengan terjun langsung kelapangan, pengumpulan data dilakukan melalui cara observasi, wawancara serta dokumentasi.

2. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan tahapan yang digunakan dalam teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah kegiatan yang dilakukan dengan

menyederhanakan dan mengelompokkan data-data kasar yang telah diperoleh sebelumnya dari catatan dilapangan sehingga menjadi data yang terstruktur dan lengkap. Laporan lapangan direduksi, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

3. Penyajian Data

Tahapan penyajian data merupakan kegiatan mengumpulkan informasi yang tersusun sebagai hasil dari informasi yang didapatkan di lapangan selama proses penelitian berlangsung. Data dan informasi yang sudah dikumpulkan kemudian disajikan sesuai data yang di dapatkan dilapangan sehingga peneliti dapat menguasai data serta menarik kesimpulan atau verifikasi akhir.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang dilakukan setelah penyajian data, data keseluruhan yang telah terkumpul kemudian ditarik kesimpulannya. Penarikan kesimpulan ini berdasarkan bukti-bukti yang sesuai dan konsisten pada saat dilakukan penelitian sehingga kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di atas mengenai Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkakan Partisipasi masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai dapat dinilai berdasarkan lima indikator yaitu, sistem *assessment*, program *planning*, program implementasi, program *improvement*, program *certification*. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan teori evaluasi program Alkin indikator sistem *assessment*, peneliti menyimpulkan bahwa sistem SP4N LAPOR di Kota Binjai belum berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan jumlah laporan yang masuk selama lima tahun terakhir (2020-2024) hanya sebanyak 159 laporan, karena masyarakat masih kurang mengetahui keberadaan aplikasi ini karena minimnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kota Binjai. Indikator program *planning*, bahwa perencanaan program belum dilaksanakan secara menyeluruh dalam mengatur sosialisasi dan edukasi penggunaan SP4N LAPOR kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakterjangkauan sistem kepada masyarakat. Indikator program *implementation*, bahwa implementasi aplikasi SP4N LAPOR sudah sesuai dengan prosedur teknis, yaitu laporan yang diteruskan kepada OPD terkait dan ditargetkan selesai dalam 7 hari. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti sistem eror yang belum bisa ditangani secara langsung oleh pemerintah daerah Kota Binjai karena sistem di kelola langsung oleh pemerintah pusat.

Program *improvement*, upaya perbaikan dan pengembangan program belum berjalan secara berkelanjutan. Diskominfo Kota Binjai belum melakukan evaluasi atau pembaruan sistem berdasarkan feedback masyarakat tetapi dalam Pemerintah Pusat sudah melakukan perbaikan terhadap aplikasi tersebut. Program *certification*, bahwa program belum mencapai sasaran utama, yakni peningkatan partisipasi masyarakat secara signifikan. Meskipun laporan ditindaklanjuti dengan baik dan pelapor merasa puas, namun jumlah pengguna tidak bertambah secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa SP4N LAPOR belum memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan partisipasi publik dalam pelayanan pemerintah. Berdasarkan kesimpulan tersebut yang dimana dari lima indikator hanya 1 indikator yang sudah berjalan sesuai dengan prosedur yaitu indikator *implementation* walaupun dalam penerapannya terdapat kendala, yang berarti Aplikasi SP4N LAPOR di Kota Binjai belum efektif digunakan dalam pelayanan publik dan sedikitnya partisipasi masyarakat di Kota Binjai.

2. Faktor penghambat, yang menjadi faktor penghambat dalam Evaluasi Sistem SP4N LAPOR adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yaitu Pemerintah Kota Binjai belum secara aktif melakukan sosialisasi mengenai keberadaan dan penggunaan aplikasi SP4N LAPOR, minimnya literasi digital yang berarti masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk pelayanan publik., error atau gangguan teknis pada aplikasi dan Anggaran yang tidak memadai dalam menindaklanjuti laporan yang membutuhkan anggaran serta kesadaran masyarakat yang acuh tak acuh terhadap lingkungan sekitar.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Sistem Layanan dan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai, dan melihat kondisi yang terjadi maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah Kota Binjai, perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh agar masyarakat tau keberadaan dan fungsi dari aplikasi SP4N LAPOR, selain itu pemerintah perlu menerapkan sistem *monitoring* dan evaluasi terhadap aplikasi SP4N LAPOR, Evaluasi ini dapat berupa survei kepuasan masyarakat dan menyusun perencanaan yang sebaiknya meliputi pelatihan digital, peningkatan literasi teknologi, serta kolaborasi dengan OPD lainnya.
2. Bagi pemerintah pusat, diharapkan lebih mempercepat waktu perbaikan pada aplikasi SP4N LAPOR dan mengusahakannya satu hari maupun dua hari sudah selesai perbaikan pada aplikasi, agar aplikasi tersebut dapat setiap saat digunakan jika masyarakat ingin melaporkan laporannya.
3. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memanfaatkan SP4N LAPOR sebagai sarana resmi untuk menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terhadap pelayanan publik, dengan adanya partisipasi aktif, maka pemerintah dapat mengetahui secara langsung kebutuhan dan harapan masyarakat serta Masyarakat dapat memberikan masukan terkait penggunaan aplikasi atau pelayanan yang diterima. Masukan ini sangat berguna bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan respons terhadap pengaduan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Alkin, M. C. (1985). *Evaluation Theory Development*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: Andi.
- Rantung, M. I. R. (2024). *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model)*. Tondano: Penerbit Tahta Media.
- Kristanto, Andri. 2018. "Sistem Informasi dan Aplikasinya Edisi Revisi". Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.
- Ndraha, T. (1989). *Konsep administrasi dan administrasi di Indonesia*. Bina Aksara.
- Samodra Wibawa (2009). *Administrasi Publik dalam Perspektif Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P., dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, B. (2023). *Governance Digital*. Medan: UMA Press
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research dan Development*. Bandung: Alfabeta.
- William, D. (2009). *Public Policy Evaluation*. New York: McGraw-Hill.

Yusuf, A. M. (2014). *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana

JURNAL

Jayanti, N.K.D.A., 2018. *Kajian Analisa: Penerapan dan Pengembangan E-Government pada Pemerintah Propinsi Bali*. *Creat. Inf. Technol. J*, Vol. 4, No. 2, pp. 141–150.

Munoz, D. (2014). *E-Government and Its Impact on Public Administration*. *International Journal of Public Administration*, Vol. 37, No. 6, pp. 401-408.

Napitupulu, T. A. (2015). *Critical Success Factors in E-Government Implementation: A Case Study*. *Journal of E-Government Studies*, Vol. 3, No. 2, pp. 45-53.

Nugroho, R. (2017). *Strategi Nasional dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. *Journal of Public Policy*, Vol. 12, No. 4, pp. 78-86.

Nurnawati, E. (2019). *Kinerja Sumber Daya Aparatur Melalui Penerapan EGovernment*. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Vol. 11, No 5, pp. 913-923.

Ramdani, A. (2018). *E-Government Adoption in Indonesia: Challenges and Opportunities*. *Asian Journal of Information Technology*, Vol. 17, No. 1, pp. 34-45.

Ridhawati, A., et al. (2019). *The Role of E-Government in Enhancing Public Service Delivery*. *International Journal of Innovation, Creativity, and Change*, Vol. 5, No. 3, pp. 192-201.

Selviana, M. (2020). *Evaluating SP4N-LAPOR Application as a Public Complaint Mechanism in Indonesia*. *Journal of Digital Governance*, Vol. 8, No. 2, pp. 87-96.

Setiawan, I. (2017). *Implementasi Inovasi Daerah di Kota Balikpapan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, Vol. 2, No. 2, pp. 83-97.

Zeniar, R. (2019). *Implementation Challenges of SP4N-LAPOR in Local Governments*. Indonesian Journal of Public Administration, Vol. 11, No. 2, pp. 104-115.

Peraturan/Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Sumber Lainnya/ Internet

Azzuhra, J. F. (2023). *Span Lapor Dalam Layanan Masyarakat di Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh*. (Doctoral dissertation, IPDN). (Diakses pada <http://eprints.ipdn.ac.id>, 29 Oktober 2024).

Hidayati, A. (2023). *Pemanfaatan Layanan Span-Lapor Sebagai Media Pengaduan Online Masyarakat di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.* (Doctoral dissertation, IPDN). (Diakses pada <http://eprints.ipdn.ac.id>, 29 Oktober 2024).

Ishaq, I. A. (2022). *Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Sebagai Layanan Pengaduan Bagi Masyarakat di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan.* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). (Diakses pada <http://eprints.ipdn.ac.id>, 30 Oktober 2024).

Lake, V. E. Y. (2023). *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (Sp4n-Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara.* (Doctoral dissertation, IPDN). (Diakses pada <http://eprints.ipdn.ac.id>, 29 Oktober 2024).

Rachman, A. A. (2023). *Inovasi Sistem Pengelolaan Pegaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Apirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah.* (Doctoral dissertation, IPDN). (Diakses pada <http://eprints.ipdn.ac.id>, 30 Oktober 2024).

Aptika.kominfo.go.id (2022). (Diakses pada 25 Oktober 2024).

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara berdasarkan teori Alkin

No	Informan	Pedoman Wawancara
1.	Informan Kunci	<p>a. Sistem Assessment</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pandangan Anda terhadap penerimaan masyarakat pada aplikasi SP4N LAPOR? 2. Apakah aplikasi ini mampu membantu meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik di Kota Binjai? 3. Apa indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem ini sejauh ini? <p>b. Program Planning</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses perencanaan aplikasi SP4N LAPOR dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai? 2. Apakah ada pelibatan masyarakat atau pihak lain dalam proses perencanaan ini? 3. Bagaimana strategi sosialisasi aplikasi ini kepada masyarakat? <p>c. Program Implementasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR di lapangan? 2. Apa tantangan utama yang dihadapi selama pelaksanaan aplikasi ini? 3. Apakah semua perangkat daerah terkait memahami peran mereka dalam mendukung aplikasi ini? <p>d. Program Improvement</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada perubahan atau pengembangan aplikasi SP4N LAPOR berdasarkan masukan dari masyarakat? 2. Bagaimana cara mengatasi kendala teknis, seperti error pada aplikasi, yang sering terjadi? 3. Bagaimana Dinas memastikan bahwa layanan melalui aplikasi ini terus diperbaiki? e. Program Certification <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Anda mengevaluasi keberhasilan aplikasi SP4N LAPOR dalam meningkatkan partisipasi masyarakat? 2. Apakah ada indikator atau target tertentu yang digunakan untuk menilai keberhasilan aplikasi ini? 3. Bagaimana aplikasi ini berkontribusi pada peningkatan layanan publik di Kota Binjai?
2.	Informan Utama (Admin SP4N LAPOR/Tim Teknis)	<ol style="list-style-type: none"> a. Sistem Assessment <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat penggunaan aplikasi SP4N LAPOR oleh masyarakat? 2. Apa saja fitur aplikasi yang paling sering digunakan masyarakat? 3. Apakah terdapat laporan atau umpan balik masyarakat tentang kendala dalam menggunakan aplikasi? b. Program Planning <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda terlibat dalam proses perencanaan atau pengembangan aplikasi ini?

	<p>2. Bagaimana cara tim Anda mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terkait fitur aplikasi?</p> <p>3. Apakah ada pelatihan atau sosialisasi khusus yang diberikan kepada tim teknis?</p> <p>c. Program Implementation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses penanganan laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR? 2. Apakah ada kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi yang sering terjadi? 3. Bagaimana kolaborasi dengan perangkat daerah lain dalam menyelesaikan laporan masyarakat? <p>d. Program Improvement</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah aplikasi SP4N LAPOR diperbarui secara berkala? Jika iya, pembaruan apa yang dilakukan? 2. Bagaimana respon masyarakat terhadap pembaruan atau perbaikan aplikasi? 3. Apa langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan laporan? <p>e. Program Certification</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada perubahan positif dalam jumlah atau kualitas laporan sejak aplikasi ini diterapkan? 2. Bagaimana Anda menilai dampak aplikasi ini terhadap pelayanan publik secara keseluruhan? 3. Apa saran Anda untuk meningkatkan efektivitas aplikasi SP4N LAPOR?
--	--

<p>3.</p> <p>Informan Tambahan</p>	<p>a. Sistem Assessment</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda mengetahui tentang aplikasi SP4N LAPOR? Bagaimana pendapat Anda tentang aplikasi ini? 2. Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi ini untuk menyampaikan pengaduan atau aspirasi? Jika iya, bagaimana pengalaman Anda? 3. Apakah Anda merasa aplikasi ini mudah digunakan? <p>b. Program Planning</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Anda mengetahui keberadaan aplikasi SP4N LAPOR? 2. Apakah Anda merasa pemerintah cukup aktif dalam mensosialisasikan aplikasi ini? 3. Apa yang Anda harapkan dari aplikasi ini? <p>c. Program Implementation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika Anda pernah menggunakan aplikasi, apakah laporan Anda ditindaklanjuti dengan cepat? 2. Apakah Anda menghadapi kendala teknis saat menggunakan aplikasi ini? 3. Apa pendapat Anda tentang kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi ini? <p>d. Program Improvement</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan fungsi atau aksesibilitas aplikasi ini?
---	---

	<ol style="list-style-type: none">2. Menurut Anda, apakah ada informasi atau layanan yang kurang jelas dalam aplikasi ini?3. Apakah aplikasi ini membantu Anda merasa lebih didengar oleh pemerintah? <p>e. Program Certification</p> <ol style="list-style-type: none">1. Apakah aplikasi ini memenuhi harapan Anda dalam membantu menyelesaikan masalah atau pengaduan Anda?2. Bagaimana Anda menilai aplikasi ini dibandingkan dengan layanan pengaduan lainnya?3. Apakah Anda merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain? Mengapa?
--	---

SURAT PENGANTAR RISET DARI UNIVERSITAS MEDAN AREA



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 188/FIS.2/01.10/I/2025
Lampiran. : -
H a I : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 22/01/2025

Kepada Yth.
Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Tsabita Nabila Azzahra
NIM : 218520008
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:

1. Ka. Prodi Administrasi Publik
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

SURAT SELESAI RISET DARI DISKOMINFO KOTA BINJAI



PEMERINTAH KOTA BINJAI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Jenderal Sudirman No. 6, Binjai Kota, Kota Binjai
Sumatera Utara 20714, Website diskominfo.binjaikota.go.id
Email diskominfo@binjaikota.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 800.1.4.1 / 2046 /Diskominfo/ v /2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofyan Syahputra Siregar, S. STP, M. AP
Jabatan : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tsabita Nabila Azzahra
NIM : 218520008
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan Penelitian/riset yang berjudul "Evaluasi Sistem Layanan dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N Lapor) dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Binjai, 02 Mei 2025
KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA

SOFYAN SYAHPUTRA SIREGAR, S. STP, M. AP
PEMBINA Tk. I/IV. b
NIP. 19870331 200602 1 001

Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 : Dokumentasi dengan Bapak Sofyan Syahputra Siregar, S.STP, M.AP
selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai
(Wawancara pada hari Selasa, 18 Februari 2025)



Gambar 2 : Dokumentasi dengan Bapak Ahmad Isa Karosekali S.Kom selaku
Pranata Humas Ahli Muda Kota Binjai (Wawancara pada hari Rabu, 26
Februari 2025)



Gambar 3 : Dokumentasi dengan Ibu Fifi Handayani, S.Kom selaku Pranata Humas Ahli Muda Kota Binjai (Admin SP4N LAPOR) (Wawancara pada hari Kamis, 06 Februari 2025)



Gambar 4 : Dokumentasi dengan Bapak Mansyur Manurung selaku Masyarakat pengguna aplikasi SP4N LAPOR (Wawancara pada hari Selasa, 25 Februari 2025)



Gambar 5 : Dokumentasi dengan Bapak Bobby Putra selaku Masyarakat pengguna aplikasi SP4N LAPOR (Wawancara pada hari Sabtu, 01 Maret 2025)



Gambar 6 : Dokumentasi dengan Ibu Mutia Rahayu selaku Masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SP4N LAPOR (Wawancara pada hari Sabtu, 01 Maret 2025)



Gambar 7 : Dokumentasi dengan Tegar Laksana Tarigan selaku Masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SP4N LAPOR (Wawancara pada hari Sabtu,

05 Maret 2025)

