

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

RAISSA DWI NABILA
208520033



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 5/3/26

Access From (repositori.uma.ac.id)5/3/26

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH :

RAISSA DWI NABILA

208520033

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

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : Raissa Dwi Nabila
NPM : 208520033
JUDUL : **Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan**

Ditandatangani oleh

Dekan Pembimbing



Khairunniswah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Ketua Program Studi



Dr. Walid Sembiring, S.Sos., M.IP



Dr.Drs. Indra Muda, MAP

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 Juli 2025



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

Sebagai Citivitas Akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah Ini:

Nama : Raissa Dwi Nabila
Npm : 208520033
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan 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, 14 Juli 2025



Raissa Dwi Nabila

208520033

iii

ABSTRAK

Implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan dari suatu rencana, kebijakan, atau konsep menjadi tindakan nyata. Dalam konteks yang lebih luas, implementasi mencakup tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah rencana atau kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SP4N-LAPOR dan faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan langkah-langkah melalui penyajian data, reduksi data, pengumpulan data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan berjalan baik sesuai dengan teori implementasi George C. Edward III, mencakup indikator komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi yang sudah berjalan optimal jika dilihat dari sosialisasinya, proses disposisi yang efektif dan tepat serta birokrasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat mengintegrasikan keluhan masyarakat dengan sistem pemerintahan yang relevan, adapun faktor penghambat penggunaan SP4N-LAPOR ialah aplikasi sering mengalami *error*, dan SDM belum tercukupi.

Kata Kunci : Implementasi, SP4N-LAPOR, Pelayanan Berbasis Online

ABSTRACT

Implementation is the execution or application of a plan, policy, or concept into concrete actions. In a broader context, implementation encompasses the actions taken to achieve the objectives set out in a plan or policy. This research aims to examine how the implementation of SP4N-LAPOR takes place and what inhibiting factors exist in its implementation at the Department of Communication and Informatics of Medan City. The research method used is descriptive qualitative research. The data sources for this study consist of primary and secondary data. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used is a qualitative method through stages of data presentation, data reduction, data collection, and conclusion drawing. The results of the study show that the implementation of e-government in improving the quality of administrative services through SP4N-LAPOR at the Department of Communication and Informatics of Medan City has been running well in accordance with George C. Edward III's implementation theory, which includes indicators of communication, disposition, and bureaucratic structure. Communication has been running optimally as seen from its socialization, the disposition process has been effective and appropriate, and the bureaucracy of the Department of Communication and Informatics of Medan City has been able to integrate public complaints with the relevant government system. However, the inhibiting factors in using SP4N-LAPOR are that the application often experiences errors and the human resources are still insufficient.

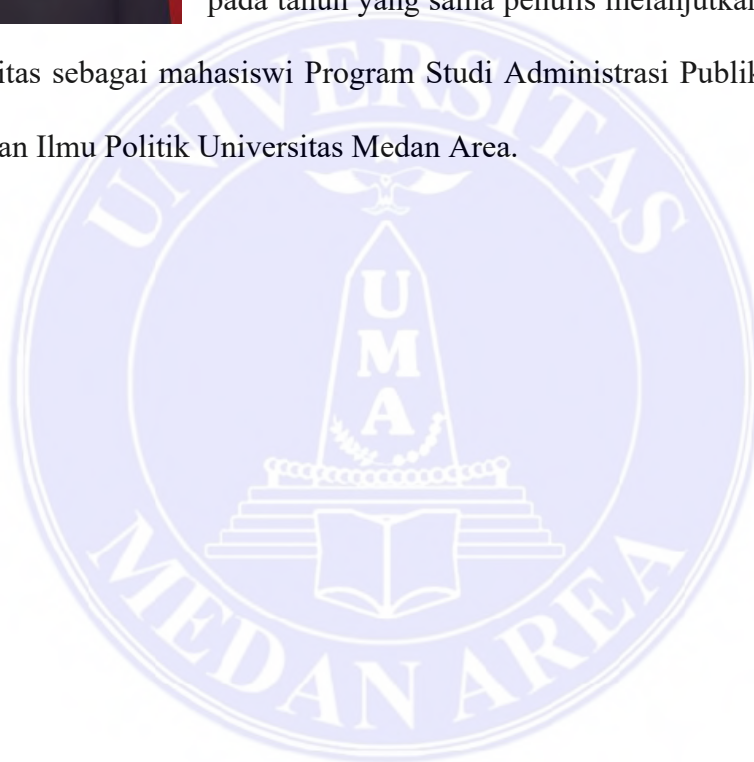
Keywords: *Implementation, SP4N-LAPOR, Online Based Services*

RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama Raissa Dwi Nabila, lahir pada tanggal 19 Maret 2003 di Kota Medan, Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Abdul Rahim dan Subaidah. Pada tahun 2020, penulis dinyatakan lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Medan dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke

Universitas sebagai mahasiswi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan”**. Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi ini adalah sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan tugas akhir dan mendapatkan gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Walid Musthafa, S.Sos, M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. Indra Muda, M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik

4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran saat bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
6. Kedua Orang Tua paling berjasa Ayahanda tercinta Abdul Rahim dan Ibunda Subaidah. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih sarjana. Terima kasih yang amat sangat besar atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Abang saya satu-satunya yaitu Mhd. Danu Pratama, S.Kom yang selalu menjadi semangat saya untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya. Terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan selama proses skripsi berjalan.
8. Seluruh informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Publik 2020.
10. Teman-teman seperjuangan saya yaitu Cut Riva Pathia Syahrani, Iqbal Fajar Rosid, Alfebri Marpaung, Ari Kanitsyah, dan Irvan Novel Silalahi. Terima kasih selalu mewarnai hari-hari penulis. Dan terima kasih selalu saling membantu dan memberi semangat dalam proses pengerjaan skripsi berlangsung.

11. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri, Raissa Dwi Nabila. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai ada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat menambah kesempurnaan dari tulisan ini dan semoga skripsi ini terdapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.



Hormat Saya,

Raissa Dwi Nabila
NPM 208520033

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Implementasi	8
2.2 E-Government.....	12
2.3 Pelayanan Publik.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Berpikir.....	27
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.....	35
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.....	36
4.1.3 Alamat dan Waktu Operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan	40
4.1.4 SP4N LAPOR Kota Medan	40
4.2 Pembahasan.....	41
4.2.1 Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.....	41

4.2.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan	56
V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2 Waktu Penelitian	29
Tabel 3 Informan Penelitian	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan aplikasi SP4N LAPOR.....	4
Gambar 2. Grafik Laporan Pengaduan Aplikasi SP4N LAPOR Tahun 2019 - 2023	5
Gambar 3. Website SP4N-LAPOR.....	18
Gambar 4. Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 5. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan	35
Gambar 6. Struktur Organisasi	39
Gambar 7. Pola Komunikasi SP4N LAPOR	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan dari suatu rencana, kebijakan atau konsep menjadi tindakan nyata. Dalam konteks yang lebih luas, implementasi mencakup tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah rencana atau kebijakan.

Era industri 4.0, tentu Indonesia harus lebih berkembang dalam membangun pemerintahannya terutama tantangan di era globalisasi ini. Mengikuti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terhadap Kebijakan serta Strategi Nasional dalam Pengembangan *e-government*, dengan adanya kebijakan tersebut baik pemerintahan pusat maupun daerah untuk membangun pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik agar lebih efektif dan efisien. (Wirawan, 2020: 2).

Pemerintah Kota Medan khususnya Diskominfo Kota Medan akan mengembangkan apa yang sudah negara lain kembangkan seperti *E-government* yang dimana fungsi dari *e-Government* sendiri adalah sebagai fasilitas masyarakat dalam mendapat informasi dan juga menyampaikan pendapat. Dalam rangka percepatan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, maka dibuatlah Peraturan Walikota Medan No.39 tahun 2020 (Perwal Medan No.39 Tahun 2020) tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan pemerintahan Kota Medan (Alfi Ulil, 2023: 3).

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. (Sumber: *lapor.go.id*)

Pemerintah telah menetapkan *road map* pengembangan pengelolaan pengaduan secara nasional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 2020) yang menjadikan SP4N-LAPOR sebagai sistem yang dibentuk untuk mendorong konsep “*no wrong door policy*” Sistem pengelolaan pengaduan ini merupakan sarana penampung aspirasi masyarakat berbasis media sosial yang mengikutsertakan masyarakat secara langsung dan bersifat dua arah. Dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi, Ombudsman, Kantor Staff Presiden, serta dioperasikan oleh 34 kementerian, 100 lembaga negara, serta 523 pemerintah daerah (Sumber: *menpan.go.id*).

SP4N LAPOR diluncurkan pada Tahun 2012 dan sudah mulai diterapkan di Pemko Medan sejak Januari 2018. Aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia dapat diakses melalui beberapa kanal pengaduan yaitu

website www.lapor.go.id, SMS 1708 (*Telkomsel, Indosat, Three*), *Twitter @lapor1708* serta aplikasi *mobile* (Android dan iOS). (Sumber: *lapor.go.id*)

Adapun belum maksimalnya penggunaan SP4N-LAPOR ini dikarenakan aplikasi terkadang mengalami *server error* pada saat masuk/daftar, sehingga terhambatnya masyarakat membuat laporan atau pengaduan ke aplikasi, kinerja SP4N-LAPOR sangat bergantung pada optimalnya aplikasi sehingga membatasi efektivitas sistem. Terbatasnya sumber daya, instansi pemerintah mungkin tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk mengelola dan memelihara SP4N-LAPOR, sehingga terkadang mengalami keterlambatan *respons* pengaduan dari masyarakat. (Sumber: *Ombudsman.go.id*)

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

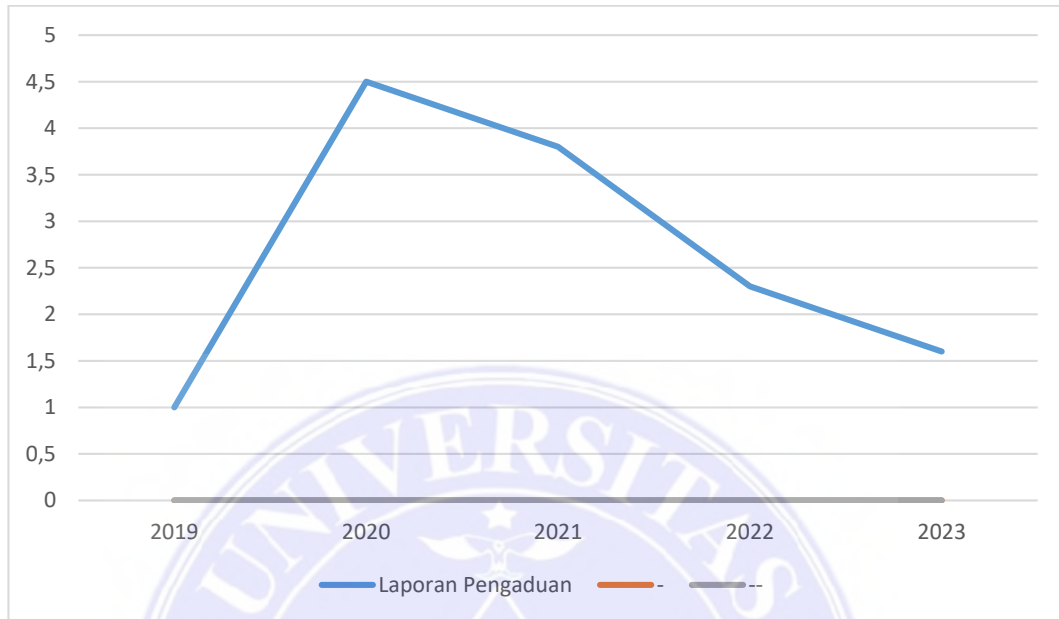
Berikut ini adalah tampilan aplikasi SP4N-LAPOR



Sumber : via ios

Gambar 1. Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR

Berikut ini adalah grafik laporan pengaduan aplikasi SP4N LAPOR tahun 2019-2023 :



Sumber : Diolah oleh Peneliti dari Berbagai Sumber, 2025

Gambar 2. Grafik Laporan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Tahun 2019-2023

Sebelum adanya penerapan SP4N-LAPOR, data pengaduan masyarakat belum tercatat secara digital maupun terpusat. Pengaduan masih dilakukan secara manual melalui surat, buku tamu, atau datang langsung ke instansi terkait. Setiap instansi mengelola pengaduannya masing-masing tanpa sistem integrasi, sehingga data pengaduan tidak direkap secara keseluruhan dan belum dipublikasikan dalam bentuk laporan tahunan. Oleh sebab itu, grafik laporan pengaduan hanya tersedia setelah diterapkannya SP4N-LAPOR.

Berdasarkan Gambar 2. dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi pada awal realisasi SP4N LAPOR sehingga dapat diketahui masyarakat ingin melihat bagaimana Pemko Medan dapat

menindaklanjuti pengaduan yang masyarakat sampaikan. Namun, pengaduan yang masuk di tahun setelahnya mengalami penurunan selama 4 (empat) tahun berturut-turut.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi publik mengenai

implementasi *E-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui SP4N-LAPOR.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan, dan sebagai sarana aktualisasi diri untuk mentransformasikan ilmu pengetahuan dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkan fakta dilapangan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Pengertian implementasi menurut Edward III adalah sebagai berikut:

“policy implementation as we have seen is the stage of policy making between the establishment of a policy such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule and the consequences of the policy for the people whom it affects”. (Edward III, 1980:1).

Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat. Model implementasi kebijakan yang berspektif *top down* yang dikembangkan oleh George C. Edward III. Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implemetasi suatu kebijakan, yaitu : 1. Komunikasi; 2. Sumberdaya; 3. Disposisi; dan 4. Struktur birokrasi.

Adapun secara terperinci George C. Edward III menjelaskan keempat faktor tersebut sebagai berikut :

1. Komunikasi

Agar implementasi dapat efektif penanggung jawab implementasi sebuah keputusan harus mengetahui apa yang harus dilakukan. Dalam mengimplementasikan kebijakan, perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus ditransmisikan kepada personal yang tepat dan perintah harus jelas, akurat dan konsisten.

2. Sumber Daya

Yaitu menekankan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan. Sebab tanpa kehadiran implementor, kebijakan menjadi kurang energik dan berjalan lambat. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang memadai, program tidak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

3. Disposisi

Yaitu sikap atau komitmen para pelaksana kebijakan terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut. Disposisi mencerminkan bagaimana tingkat pemahaman, kejujuran, kemauan, dan tanggung jawab para pelaksana dalam menerapkan

kebijakan secara efektif. Meskipun kebijakan memiliki komunikasi yang jelas dan sumber daya yang cukup, tanpa adanya disposisi yang baik dari pelaksana, kebijakan akan sulit diimplementasikan secara optimal. Pelaksana yang memiliki disposisi positif akan mendukung kebijakan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, sedangkan pelaksana yang memiliki disposisi negatif cenderung mengabaikan bahkan menghambat proses implementasi.

4. Struktur Birokrasi

Yaitu menekankan bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting, pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operating procedure* (SOP) yang dicantumkan dalam *guideline* program kebijakan.

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012: 21). Pendapat lain juga dikemukakan oleh Guntur Setiawan, yang mengatakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan, untuk mewujudkannya membutuhkan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. (Guntur Setiawan, 2004: 39).

Afiful Ikhwan mengatakan bahwa ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dalam teknik pelaksanaan atau implementasi terhadap suatu kegiatan ialah perencanaan yang matang di awal, yang mengandung unsur (1) sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya (2) adanya proses (3) hasil yang ingin di capai (4) menyangkut masa depan dalam waktu tertentu. (Afiful Ikhwan, 2016: 130).

Penjelasan dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara teratur dan terencana, sebagaimana yang telah di susun sebelumnya secara sistematis untuk mencapai sebuah tujuan kegiatan yang di inginkan.

2.1.1. Implementasi Program Pemerintah

Program merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Unsur kedua yang harus di penuhi dalam proses implementasi program yaitu adanya kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program, sehingga masyarakat dilibatkan dan membawa hasil dari program yang dijalankan dan adanya perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Tanpa memberikan manfaat kepada masyarakat maka dikatakan program tersebut telah gagal dilaksanakan. Berhasil atau tidaknya suatu program di implementasikan tergantung dari unsur pelaksanaannya (eksekutif). Unsur pelaksanaan ini merupakan unsur ketiga. Pelaksanaan penting artinya karena pelaksanaan baik itu organisasi maupun perorangan bertanggungjawab dalam pengelolaan maupun pengawasan dalam proses implementasi. (Riggs, 2005:54).

Penjelasan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi program adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat terhadap suatu objek atau sasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui adanya organisasi, interpretasi dan penerapan.

2.2. *E-Government*

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. (Sumber : diskominfo.badungkab.go.id)

Menurut Indrajit (2002: 36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi

informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Menurut Tjahjanto dalam Salam (2004:254), manfaat terpenting dari implementasi *e-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

2.2.1. Tipe-Tipe Relasi dalam E-Government

Electronic government (e-Government) tidak hanya berfokus kepada dua pihak. Indriyani (2020:67) menyatakan bahwa *e-Government* memiliki dua tipe kemitraan yang meliputi kemitraan internal dan kemitraan eksternal. Adapun yang dimaksud dengan kemitraan internal adalah kemitraan antara lembaga-lembaga pemerintahan seperti lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif. Di satu sisi, terdapat juga kemitraan eksternal yang merupakan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat maupun kalangan bisnis. Berikut adalah tipe-tipe relasi dalam *e-Government* sebagaimana yang dinyatakan oleh Indrajit (2002:41-45):

1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe *Government to Citizens (G-to-C)* merupakan pengaplikasian *e-Government* yang paling umum dan sering dijumpai di mana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Melalui tipe *Government to Citizens (G-to-C)* diharapkan dapat mendekatkan pemerintah dengan masyarakat setelah dibangunnya kanal-kanal akses yang mampu membantu pemerintah dalam menjangkau kebutuhan masyarakat. Realisasi tipe G-to-C ini dapat dilihat dengan adanya layanan yang mempermudah pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. *Government to Business (G-to-B)*

Adapun tipe *Government to Business (Tipe G-to-B)* ini membantu pemerintah dalam membangun roda perekonomian yang lancar dan kondusif. Pemerintah menyediakan sejumlah *database* dan informasi untuk dapat dipergunakan di dunia usaha. Tak hanya itu, pada relasi ini terdapat hubungan yang berlandaskan profit dan proses interaksi pemerintah dengan dunia usaha berjalan lebih cepat dikarenakan adanya kemudahan dalam berinvestasi. Melalui tipe ini, dunia usaha dapat berinteraksi lebih mudah dengan pemerintah dan tentunya biaya maupun waktu dapat diminimalisir daripada bertransaksi secara manual.

3. *Government to Governments (G-to-G)*

Pada tipe *Government to Governments (G-to-G)*, hubungan antara *Government to Governments* sangat dibutuhkan untuk menjamin kelancaran internal sebelum akhirnya berhubungan dengan kemitraan eksternal.

Hubungan antara G-to-G memiliki komunikasi yang bersifat intens dan tidak hanya membahas hal-hal yang berkaitan dengan diplomasi. Pada tipe G-to-G ini lembaga pemerintahan juga membahas kerja sama antarnegara bahkan elemen-elemen negara di negara yang bersangkutan dalam berbagai ranah kehidupan berkaitan dengan proses politik, sosial budaya, administrasi, dan perdagangan.

4. *Government to Employees (G-to-E)*

Terakhir, Tipe *Government to Employees* (G-to-E) merupakan tipe relasi yang menghubungkan antara pemerintah dengan para pegawainya dalam rangka meningkatkan kinerja para pegawai di suatu instansi. Melalui relasi tipe keempat ini diharapkan para pegawai mendapatkan kesejahteraan ketika bekerja di instansi yang bersangkutan dan merasa dihargai serta diapresiasi melalui perbaikan kualitas pegawai. Biasanya, *Government to Employees* (G-to-E) ini direalisasikan dengan adanya aplikasi untuk menjaga interaksi dengan pegawai maupun menyampaikan pengetahuan dan informasi kepada pegawai.

SP4N-LAPOR termasuk dalam kategori G2C (*Government to Citizen*). Model G2C dalam *e-government* berfokus pada penyediaan layanan pemerintah secara langsung kepada masyarakat melalui saluran digital. Dengan demikian, SPAN-LAPOR adalah contoh nyata bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan prinsip G2C dalam *e-government*.

2.2.2. Aplikasi SP4N LAPOR

Masyarakat memiliki kanal pengaduan elektronik yakni Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan aplikasi yang dinamakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). SP4N LAPOR adalah pengelolaan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website SP4N-LAPOR. Ini berbasis teknologi, mudah dipantau, dapat berinteraksi antar lembaga di berbagai jenjang. (Sumber: *lapor.go.id*)

Aplikasi LAPOR! telah ada sejak tahun 2013. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR adalah 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 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional terkait pengelolaan pengabdian secara berjenjang pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Layanan publik SP4N-LAPOR ini didasari oleh hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Selain itu, ditingkatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

SP4N - LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Adapun tujuan SP4N-LAPOR adalah agar :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia, dapat dilakukan melalui beberapa kanal pengaduan yaitu :



Sumber : via ios

Gambar 3. website SP4N-LAPOR

1. Kunjungi website <https://www.lapor.go.id>
2. Kirimkan SMS ke 1708 (Telkomsel, Indosat, Three),
3. Laporkan melalui Twitter [@lapor1708](https://twitter.com/lapor1708), serta
4. Unduh dan gunakan aplikasi *mobile* nya pada Android dan iOS

Panduan tata cara melapor :

1. Kunjungi situs E-Lapor www.lapor.go.id atau jika menggunakan Android dan iOS bisa di download [SP4N LAPOR](#)
2. Sebelum melakukan pengaduan, masyarakat harus mendaftarkan diri pada menu [DAFTAR](#)

3. Sampaikan Laporan Anda, pilih tipe laporan (Pengaduan, Aspirasi atau Permintaan Informasi)
4. Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap, *Upload* bukti jika ada.
5. Laporan langsung ditindaklanjuti, notifikasi (*tracking id*) dikirim untuk memantau laporan yang diajukan

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Sumber : *ombudsman.go.id*)

Menurut Hardiyansah (2011:11) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006:2) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.3.1. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:6), kualitas banyak memiliki defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zeithaml (1990) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
3. *Resvonsiveness* (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.

5. *Coustesy* (sopan), yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi.
6. *Credibility* (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Access* (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan .
9. *Communication* (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the costumer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.3.3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan administrasi pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan administrasi. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas

Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
1.	Yana Suharyana /2017//Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah 45-58 Vol. 1 No. 1	Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten	-Variabel: Peranan -Teori: Bruce J. Cohen, (1992: 25) -Metode: Kualitatif -J. Informan: 12 orang -T. Pengumpulan Data: Wawancara -T. Analisis Data: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan	Implementasi e-government untuk pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Banten menggunakan situs bantenprov.go.id masih banyak hal yang harus diperbaharui sesuai amanat Inpres no.3 tahun 2003. Untuk memudahkan dalam pelaksanaan e-government maka dapat diidentifikasi tahapan pengembangan pelaksanaannya pelaksanaan e-government bisa berjalan secara efektif dan efisien.
2.	M. Sholahuddin Al-Ayyubi, Heni Sulistiani/ 2021/Implementasi E-Government Untuk Pengelolaan Daata Administratif Pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan/E-DIMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat ISSN: 2087-3565 Vol. 12 No. 3	Implementasi E-Government Untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan	-Variabel: Implementasi -Teori: Pressman, 2012 -Metode: Kualitatif -J. Informan: 5 orang -T. Pengumpulan Data: observasi terstruktur, dokumentasi, studi kepustakaan, dan wawancara -T. Analisis Data: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan	Hasil dari pengembangan tersebut berupa sistem yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat secara online yang dapat dilihat berdasarkan hasil pengujian sistem terhadap tiga aspek, yaitu pengujian terhadap usability telah diperoleh nilai 92% sehingga dapat disimpulkan sistem sangat disetujui oleh pengguna. Pengujian fungsional suitability menghasilkan nilai sebesar 95,33% dengan kesimpulan diterima secara kelayakan fungsi

No.	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
				oleh pengguna, terakhir adalah performance effeciency dihasilkan nilai kemampuan yaitu B dengan waktu respon 0.34 detik.
3.	Helga Yohana Simatupang/2022/ Analisis Peluang Dan Tantangan Pemerintah Kota Medan Dalam Mengimplementasikan Sdg Tujuan 11 Di Tingkat Lokal (Studi Kasus Medan Smart City) Prosiding Konverensi Nasional Sosial Politik 2985-6493 Vol. 1	Analisis Peluang Dan Tantangan Pemerintah Kota Medan Dalam Mengimplementasikan Sdg Tujuan 11 Di Tingkat Lokal (Studi Kasus Medan Smart City)	-Variabel: analisis, implementasi -Teori: Vera Freyling -Metode: Kualitatif -J.Informan: 1 orang -T. Pengumpulan Data: dari data sekunder -T. Analisis Data: observasi, wawancara	Berdasarkan temuan di lapangan dan analisis data-data yang tersedia, implementasi program Medan Smart City masih tengah berlangsung, baik dari segi penganggaran, transfer teknologi berupa pengembangan berbagai infrastruktur dan aplikasi pendukung, pembangunan kapasitas SDM pengelola, serta peningkatan literasi digital masyarakat kota Medan sebagai target dari program ini.
4.	Tampubolon, Todo Basana/2022/ Efektivitas Aplikasi Medan Smart City Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara/Institut Pemerintahan Dalam Negeri 145-148 Vol. 1	Efektivitas Aplikasi Medan Smart City Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara	-Variabel: Efektivitas, Pelayanan -Teori: Gibson dan Steers -Metode: Kualitatif Deskriptif -J. Informan: 2 orang -T. Pengumpulan Data: wawancara, dokumentasi, observasi data -T. Analisis Data: reduksi data, penyajian data	Peluncuran aplikasi ini dinilai belum mampu untuk menjawab keinginan masyarakat Kota Medan, hal tersebut dapat dilihat dari komentar negatif yang terdapat di app store yang mendapat rating 2,7 saja. Hasil kurang memuaskan juga disampaikan oleh Bobby Nasution yang di masa kampanye nya menjelaskan bahwa aplikasi Medan Smart City gagal dalam pelaksanaannya.
5.	Ana, Indah, Ismi, Agustin, Kismartini/2022/ Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan	Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di	-Variabel: Implementasi -Teori: Davis -Metode: deskriptif kualitatif -J.Informan: 3 orang	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak belum dapat dikatakan efektif sehingga output

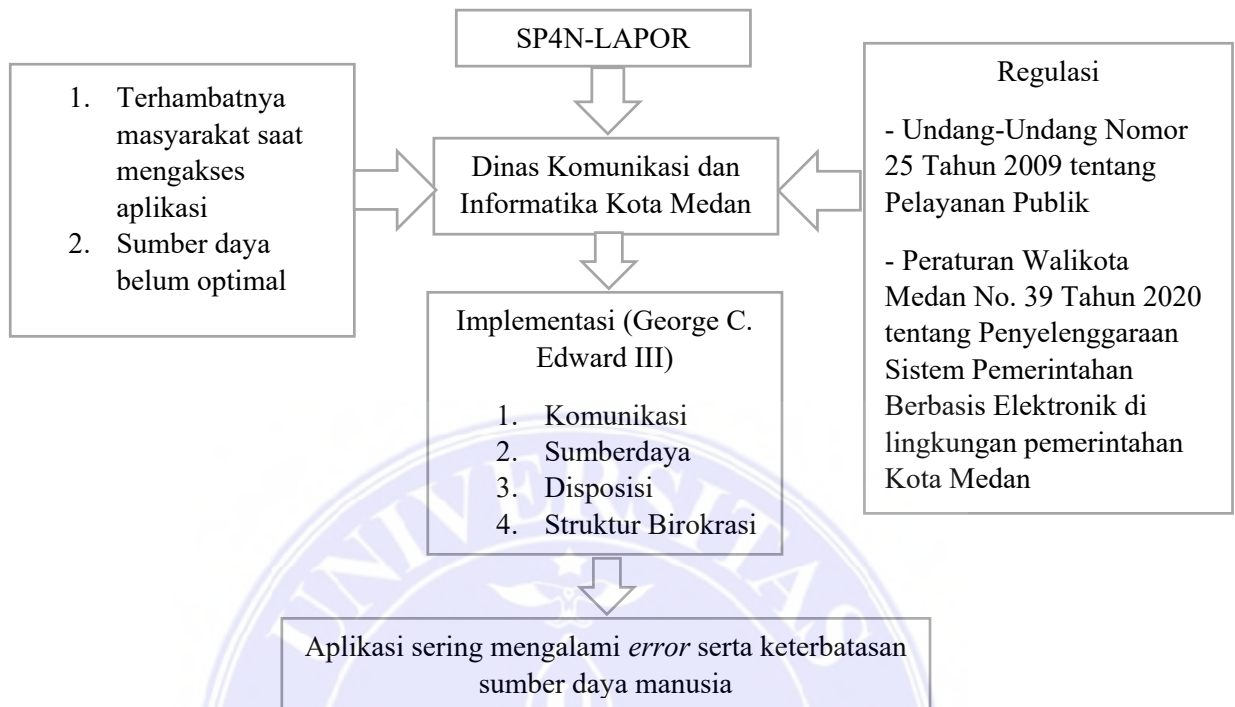
No.	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
	Pulomerak)/Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik 2798-6101 Vol. 4 No. 3	Kecamatan Pulomerak)	-T. Pengumpulan Data: wawancara, observasi, dan dokumentasi -T. Analisis Data: reduksi data	yang dihasilkan belum optimal dan sesuai dengan tujuan administrasi kependudukan.

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya membahas implementasi *e-government* dalam konteks yang lebih umum, seperti pelayanan publik di Provinsi Banten, pengelolaan data administratif di Desa Banjar Negeri, maupun pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Pulomerak. Fokus penelitian sebelumnya cenderung menyoroiti efektivitas penggunaan *e-government* secara umum tanpa melihat lebih dalam pada satu aplikasi khusus.

Sementara itu, penelitian yang saya lakukan berbeda karena secara khusus meneliti implementasi *e-government* melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Perbedaan lainnya adalah penelitian ini menyoroiti faktor-faktor penghambat implementasi, seperti kendala teknis aplikasi yang sering *error* serta keterbatasan sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan berupa fokus yang lebih spesifik pada SP4N-LAPOR dan penggunaan model teori Edward III, sehingga dapat memberikan kontribusi baru dalam kajian implementasi *e-government*.

2.5. Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Gambar 4. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Kerangka Berpikir diatas maka dapat dijelaskan bahwa fokus pada penelitian ini ialah SP4N LAPOR, lokasi penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Terdapat 2 (dua) identifikasi masalah dan 2 (dua) regulasi terkait Implementasi *E-Government* terutama di Kota Medan. Peneliti mengambil teori Implementasi George C. Edward III dikarenakan relevan dengan permasalahan yang diteliti, mempunyai 4 (empat) indikator yaitu : 1. Komunikasi, 2. Sumberdaya, 3. Disposisi, 4. Struktur Birokrasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor penghambat dalam implementasi SP4N LAPOR.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif karena hasil data yang diperoleh merupakan data yang bersifat kualitatif dan lebih mengkaji pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Creswell (2016:4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Creswell juga menyantumkan kutipan dari Schwandt (2007), bahwa tujuan penelitian kualitatif pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian karena tampaknya bahwa implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas tersebut belum berjalan maksimal.

2. Waktu Penelitian

Menurut Wiratna Sujarweni (2014 : 73) waktu penelitian adalah adalah tanggal , bulan dan tahun di mana kegiatan penelitian tersebut di lakukan. Waktu penelitian merupakan kegiatan dari persiapan awal penelitian, pengajuan judul, menyusun proposal, revisi proposal, pelaksanaan penelitian, penyusunan skripsi sampai pada pelaksanaan akhir.

Tabel 2. Waktu Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Feb 2023	Mar 2023	April 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2025	Agust 2025	Sep 2025
1.	Menyusun Proposal	■							
2.	Seminar Proposal		■						
3.	Revisi Proposal			■	■				
4.	Pelaksanaan Penelitian					■	■		
5.	Seminar Hasil							■	
6.	Revisi Skripsi							■	
7.	Sidang Meja Hijau								■

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

3.3. Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai subjek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai subjek penelitian tersebut. *studied represent people who have experienced the phenomenon*” (Creswell, 1998: 118). Jadi, lebih tepat memilih informan yang benar-benar memiliki kemampuan karena pengalamannya dan

mampu mengartikulasikan pengalaman dan pandangannya tentang sesuatu yang dipertanyakan.

Penentuan sumber informan penelitian peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiono (2017:218) *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/sosial yang diteliti. Selain itu peneliti juga menggunakan *snowball sampling* dalam pengumpulan data, menurut sugiono (2017:219) *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, semakin lama semakin besar hal ini karena sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan. Dalam rangka memperoleh sumber data yang tepat dan akurat peneliti menentukan penjabaran informan. Beberapa penjabaran informan yang telah ditentukan yakni informan primer, informan kunci, serta informan tambahan.

1. Informan Utama

Informan utama dalam penelitian merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

2. Informan Kunci

Informan kunci dalam penelitian merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung dalam penelitian merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ulvha Utami	Penyusun Bahan Informasi	Informan Utama
2.	Bahrian Effendi, S.Sos, M.Si	Kepala Seksi Penyusun Bahan Informasi	Informan Kunci
3.	Tiur Sirait	Masyarakat	Informan Pendukung
4.	Hartono	Masyarakat	Informan Pendukung
5.	Mhd. Fadli	Masyarakat	Informan Pendukung
6.	Habib Pradana	Masyarakat	Informan Pendukung
Total		6 (enam) informan	

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data sangat penting dalam melakukan penelitian karena penelitian kualitatif membutuhkan data sebagai sumber utama untuk mengetahui hasil penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara. Seperti yang dinyatakan Creswell adalah “peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas dilokasi penelitian. Creswell (2016:254).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Cresswell (2010: 267) menyatakan bahwa observasi kualitatif merupakan observasi yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengumpulan data melalui pengamatan terhadap objek pengamatan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana Implementasi E-government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Medan Rumah Kita di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

2. Wawancara

Menurut Creswell (2018:254), dalam mewawancarai peneliti bisa melakukan wawancara berhadapan (*face-to-face interview*) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat wawancara dalam suatu kelompok (*focus group interview*). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan cara tatap muka dengan narasumber, dan juga melakukan wawancara melalui telepon.

3. Dokumentasi

Cresswell (2007:267) menyatakan bahwa selama proses penelitian, peneliti bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif. Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti buku harian, diary, surat, e-mail). Istilah dokumentasi berarti mengambil informasi melalui dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini

peneliti mengumpulkan data dalam bentuk dokumentasi berupa dokumen, foto serta rekaman selama wawancara.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman. (Miles, Huberman dalam Sugiono, 2012), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing* atau *verification*.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

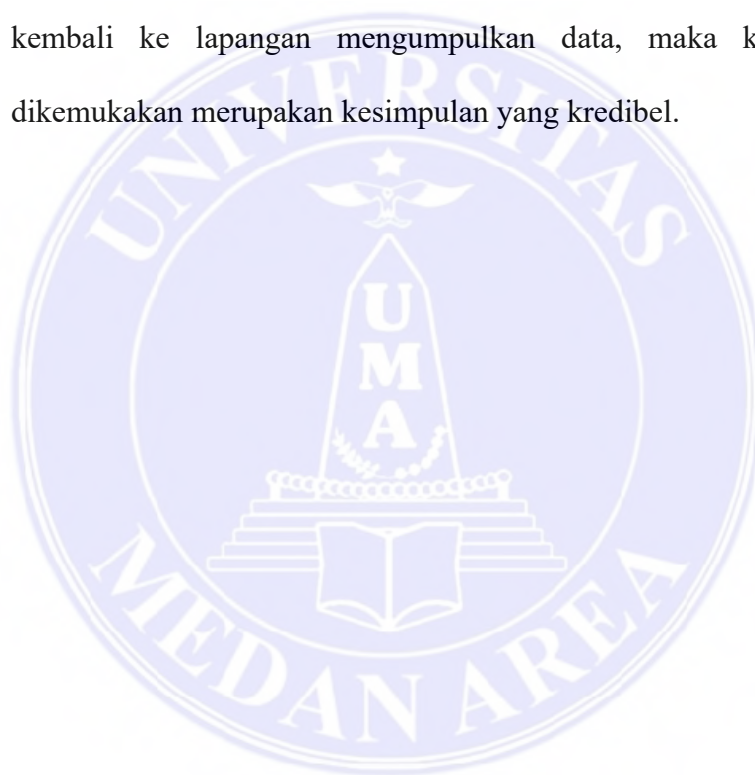
Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Peneliti mereduksi data dengan cara merangkum data dengan singkat dan padat. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data atau penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan, data yang disajikan harus sederhana, jelas agar mudah dibaca.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif model Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Implementasi *e-government* melalui SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan telah berjalan cukup baik. Berdasarkan indikator model implementasi Edward III, aspek komunikasi sudah terlaksana melalui berbagai media daring meski belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Aspek sumber daya masih belum optimal karena keterbatasan SDM dan belum adanya petugas khusus yang menangani SP4N-LAPOR. Sebaliknya, aspek disposisi dan struktur birokrasi berjalan baik karena laporan masyarakat dapat diteruskan secara efektif kepada pejabat penghubung maupun OPD terkait, serta mampu diintegrasikan dengan sistem pemerintahan secara transparan.
2. Faktor penghambat utama dalam implementasi SP4N-LAPOR terletak pada aspek teknis dan sumber daya. Secara teknis, aplikasi masih kerap mengalami *error* seperti kesulitan *login* atau gangguan sistem, sehingga mengurangi efektivitas layanan. Dari segi sumber daya, keterbatasan jumlah dan kualitas SDM menjadi kendala dalam pengelolaan laporan serta memperlambat respon terhadap pengaduan masyarakat. Sementara itu, aspek disposisi dan struktur birokrasi tidak menjadi hambatan, bahkan justru menjadi kekuatan dalam mendukung keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR.

5.2 Saran

1. Sosialisasi SP4N-LAPOR yang selama ini dilakukan sudah optimal dijalankan melalui media daring dapat dilengkapi dengan pendekatan langsung, misalnya melalui kegiatan tatap muka di lingkungan masyarakat, sekolah, maupun perguruan tinggi. Cara ini bukan untuk menggantikan sosialisasi *online*, tetapi untuk memperluas jangkauan agar aplikasi lebih mudah dipahami oleh semua kalangan.
2. Untuk mendukung kelancaran pengelolaan SP4N-LAPOR, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan disarankan menambah tenaga khusus yang bertugas secara penuh dalam menangani SP4N-LAPOR. Dengan terpenuhinya sumber daya manusia (SDM), pengelolaan laporan dapat lebih terfokus dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell. (1998). *Informan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Creswell. (2016). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ilmu Administrasi Publik
- Creswell. (2016). *Teknik Pengumpulan Data*. Jakarta: Ilmu Administrasi Publik
- Creswell. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ilmu Administrasi Publik
- Creswell. (2018). *Teknik Pengumpulan Data Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Creswell, Schwandt. (2007). *Tujuan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Indrajit. (2002). *Electronic E-Government*. Jakarta: Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer.
- Indriyani. (2020). *Kemitraan E-Government*. Bisnis.
- Lijan, P.S. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik*. IGM
- Lijan, P.S. (2011). *Asas Pelayanan Publik*. IGM
- Miles, Huberman, Sugiono (2012). *Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Purwanto, Sulistyastuti. (2012). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Raharjo, B. (2001). *Membangun E-Government*. Bandung: ITB.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2006) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riggs. (2005). *Unsur Implementasi Program Pemerintah*. Jakarta: Ilmu Administrasi Negara
- Setyawan, D. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: CV. Cita Intra Selaras.

- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Suhono, H. S. (2006). *Strategi Implementasi E-Government*. Jakarta: Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi.
- Tjahjanto, Salam (2004). *Manfaat E-Government*. Jakarta: Aditama
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru

JURNAL

- Afiful Ikhwan. (2016). *Unsur Implementasi*. Jakarta: Ilmu Administrasi Publik
- Alfi Ulil. (2023). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, *Jurnal Administrasi Negara*, volume 3, No. 1 (Ana, 2022)
- Ana, I. I. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (STudi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 2798-6101.
- Arianto, (2018). *Pengaruh Kuaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*; Dalam *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. <http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856>
- Edward III. (1980). Pengertian Implementasi, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, volume 1, No. 2
- Guntur Setiawan. (2004). *Implementasi*. Yogyakarta: UGM
- Helga Yohana, M. F. (2022). Analisis Peluang Dan Tantangan Pemerintah Kota Medan Dalam Mengimplementasikan Sdg Tujuan 11 Di Tingkat Lokal (Studi Kasus Medan Smart City). *Prosiding Konverensi Nasional Sosial Politik*, 2985-6493 volume 1.
- Indrajit. (2002). *Electronic Government*. Jakarta: Good Governance
- Lubis, K. (2023). Komunikasi dan Advokasi Kebijakan Terhadap Manajemen Publik Melalui Lembaga Swadaya Masyarakat Kota Medan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 2598-9944.
- M. Sholahuddin, A. A. (2021). Implementasi E-Government Untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, volume 12, no. 3.

- Sholahuddin, M. (2021). Implementasi E-Government Untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. volume 12, No. 3
- Sri Maya Paradissa, F. T. (2023). Realisasi Electornic Government Melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 2798-5539.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 45-58.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*. volume 1, No. 1
- Tampubolon, T. B. (2022). Efektivitas Aplikasi Medan Smart City Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. *Instititut Pemerintahan Dalam Negeri*, 145-148.
- Wirawan. (2020). Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 55-183.
- Yana Suharyana, Z. J. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 45-58.
- Zeithaml. (1990). *The Behavioral Concequences Of Service Quality*. *Journal of marketing*. Vol. 60

WEBSITE

- Ombudsman, T. R. (2024). *Ombudsman Republik Indonesia*. Diambil kembali dari Ombudsman Republik Indonesia Web site:
<https://rb.ombudsman.go.id>
- Panrb. (2023). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Diambil kembali dari panrb Web site:
<https://www.menpan.go.id>
- Presiden, K. S. (2024). *LAPOR!* Diambil kembali dari LAPOR! Web site:
<https://www.lapor.go.id>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota Medan No. 28 Tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terhadap Kebijakan serta Strategi Nasional dalam Pengembangan e-government

Peraturan Walikota Nomor 28 tahun 2018 tentang *Smart City* dengan tujuan mewujudkan *Medan Government Integrited Management Information System*





LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

I. IDENTITAS INFORMAN (INFORMAN UTAMA)

- Nama : Bahrian Effendi, S.Sos, M.Si
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Jabatan : Kepala Seksi Penyusun Bahan Informasi

NO.	DIMENSI/INDIKATOR	PERTANYAAN	KATEGORI INFORMAN
1.	KOMUNIKASI	<p>1. Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan kepada masyarakat agar mengenal aplikasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Bagaimana aplikasi ini memastikan bahwa setiap laporan atau keluhan dari masyarakat ditangani dengan responsif ?</p> <p>3. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam komunikasi antara petugas dan masyarakat melalui aplikasi SP4N LAPOR ?</p>	KEPALA SEKSI PENYUSUN BAHAN INFORMASI
2.	SUMBER DAYA	<p>1. Sejauh mana pengoptimalan sumber daya dalam implementasi SP4N LAPOR ?</p>	

		<p>2. Bagaimana aplikasi SP4N LAPOR mempengaruhi alokasi sumber daya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ?</p> <p>3. Apakah sumber daya di Dinas Komunikasi dan Informatika tercukupi dalam implementasi SP4N LAPOR ?</p>	
3.	DISPOSISI	<p>1. Bagaimana proses disposisi laporan dari masyarakat dikelola melalui aplikasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Apakah aplikasi ini mempermudah proses penugasan dan pelacakan tanggapan terhadap laporan yang diterima ?</p> <p>3. Bagaimana aplikasi ini membantu dalam memastikan bahwa laporan yang diterima didisposisikan ke unit atau ke petugas yang tepat ?</p>	
4.	STRUKTUR BIROKRASI	<p>1. Bagaimana aplikasi SP4N LAPOR berintegrasi dengan struktur birokrasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ?</p> <p>2. Apakah aplikasi ini mendukung atau mempermudah proses hierarki birokrasi dalam penanganan laporan ?</p>	

		3. Bagaimana aplikasi ini mempengaruhi transparansi dalam struktur birokrasi di dinas terkait ?	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------	--



LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

II. IDENTITAS INFORMAN II (INFORMAN KUNCI)

- Nama : Ulvha Utami
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Jabatan : Staff Penyusun Bahan Informasi

NO.	DIMENSI/INDIKATOR	PERTANYAAN	KATEGORI INFORMAN
1.	KOMUNIKASI	<p>1. Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan kepada masyarakat agar mengenal aplikasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Bagaimana aplikasi ini memastikan bahwa setiap laporan atau keluhan dari masyarakat ditangani dengan responsif ?</p> <p>3. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam komunikasi antara petugas dan masyarakat melalui aplikasi SP4N LAPOR ?</p>	STAFF PENYUSUN BAHAN INFORMASI
2.	SUMBER DAYA	<p>1. Sejauh mana pengoptimalan sumber daya dalam implementasi SP4N LAPOR ?</p>	

		<p>2. Bagaimana aplikasi SP4N LAPOR mempengaruhi alokasi sumber daya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ?</p> <p>3. Apakah sumber daya di Dinas Komunikasi dan Informatika tercukupi dalam implementasi SP4N LAPOR ?</p> <p>4. Apakah ada kebutuhan pelatihan khusus bagi petugas dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR secara efektif ?</p>	
3.	DISPOSISI	<p>1. Bagaimana proses disposisi laporan dari masyarakat dikelola melalui aplikasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Apakah aplikasi ini mempermudah proses penugasan dan pelacakan tanggapan terhadap laporan yang diterima ?</p> <p>3. Bagaimana aplikasi ini membantu dalam memastikan bahwa laporan yang diterima didisposisikan ke unit atau ke petugas yang tepat ?</p> <p>4. Seberapa cepat proses disposisi laporan dapat dilakukan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kecepatan penyelesaian masalah ?</p>	
4.	STRUKTUR BIROKRASI	<p>1. Bagaimana aplikasi SP4N LAPOR berintegrasi dengan struktur birokrasi yang</p>	

		<p>ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ?</p> <p>2. Apakah aplikasi ini mendukung atau mempermudah proses hierarki birokrasi dalam penanganan laporan ?</p> <p>3. Bagaimana aplikasi ini mempengaruhi transparansi dalam struktur birokrasi di dinas terkait ?</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



LAMPIRAN III

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

III. IDENTITAS INFORMAN III (INFORMAN PENDUKUNG)

- Nama : Tiur Sirait
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Jabatan : Masyarakat

NO.	DIMENSI/INDIKATOR	PERTANYAAN	KATEGORI INFORMAN
1.	KOMUNIKASI	1. Bagaimana Anda mengetahui tentang SP4N LAPOR ? 2. Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi antara Anda dan petugas SP4N LAPOR ? 3. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas SP4N LAPOR ?	MASYARAKAT
2.	SUMBER DAYA	1. Bagaimana Anda menilai kemampuan dan kompetensi petugas SP4N LAPOR ? 2. Bagaimana Anda menilai kecepatan tanggapan dari petugas SP4N LAPOR ?	
3.	DISPOSISI	1. Bagaimana Anda menilai kualitas disposisi laporan di SP4N LAPOR ?	

		<p>2. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam proses disposisi laporan ? Jika ya, apa yang membuat Anda kesulitan ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai kecepatan proses disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p>	
4.	STRUKTUR BIROKRASI	<p>1. Bagaimana Anda menilai struktur birokrasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Bagaimana Anda menilai koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai keefektifan koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p>	

LAMPIRAN IV

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

IV. IDENTITAS INFORMAN III (INFORMAN PENDUKUNG)

- Nama : Hartono
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Jabatan : Masyarakat

NO.	DIMENSI/INDIKATOR	PERTANYAAN	KATEGORI INFORMAN
1.	KOMUNIKASI	1. Bagaimana Anda mengetahui tentang SP4N LAPOR ? 2. Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi antara Anda dan petugas SP4N LAPOR ? 3. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas SP4N LAPOR ?	MASYARAKAT
2.	SUMBER DAYA	1. Bagaimana Anda menilai kemampuan dan kompetensi petugas SP4N LAPOR ?	

		2. Bagaimana Anda menilai kecepatan tanggapan dari petugas SP4N LAPOR ?
3.	DISPOSISI	<p>1. Bagaimana Anda menilai kualitas disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam proses disposisi laporan ? Jika ya, apa yang membuat Anda kesulitan ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai kecepatan proses disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p>
4.	STRUKTUR BIROKRASI	<p>1. Bagaimana Anda menilai struktur birokrasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Bagaimana Anda menilai koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai keefektifan koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p>

LAMPIRAN V

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

V. IDENTITAS INFORMAN III (INFORMAN PENDUKUNG)

- Nama : Mhd. Fadli
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Jabatan : Masyarakat

NO.	DIMENSI/INDIKATOR	PERTANYAAN	KATEGORI INFORMAN
1.	KOMUNIKASI	1. Bagaimana Anda mengetahui tentang SP4N LAPOR ? 2. Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi antara Anda dan petugas SP4N LAPOR ? 3. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas SP4N LAPOR ?	MASYARAKAT
2.	SUMBER DAYA	1. Bagaimana Anda menilai kemampuan dan kompetensi petugas SP4N LAPOR ? 2. Bagaimana Anda menilai kecepatan tanggapan dari petugas SP4N LAPOR ?	

<p>3.</p>	<p>DISPOSISI</p>	<p>1. Bagaimana Anda menilai kualitas disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam proses disposisi laporan ? Jika ya, apa yang membuat Anda kesulitan ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai kecepatan proses disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p>	
<p>4.</p>	<p>STRUKTUR BIROKRASI</p>	<p>1. Bagaimana Anda menilai struktur birokrasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Bagaimana Anda menilai koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai keefektifan koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p>	

LAMPIRAN VI

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

VI. IDENTITAS INFORMAN III (INFORMAN PENDUKUNG)

- Nama : Habib Pradana
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Jabatan : Masyarakat

NO.	DIMENSI/INDIKATOR	PERTANYAAN	KATEGORI INFORMAN
1.	KOMUNIKASI	1. Bagaimana Anda mengetahui tentang SP4N LAPOR ? 2. Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi antara Anda dan petugas SP4N LAPOR ? 3. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas SP4N LAPOR ?	MASYARAKAT
2.	SUMBER DAYA	1. Bagaimana Anda menilai kemampuan dan kompetensi petugas SP4N LAPOR ?	

		2. Bagaimana Anda menilai kecepatan tanggapan dari petugas SP4N LAPOR ?
3.	DISPOSISI	<p>1. Bagaimana Anda menilai kualitas disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam proses disposisi laporan ? Jika ya, apa yang membuat Anda kesulitan ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai kecepatan proses disposisi laporan di SP4N LAPOR ?</p>
4.	STRUKTUR BIROKRASI	<p>1. Bagaimana Anda menilai struktur birokrasi SP4N LAPOR ?</p> <p>2. Bagaimana Anda menilai koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai keefektifan koordinasi antara instansi di SP4N LAPOR ?</p>

2. Lampiran Dokumentasi

Dokumentasi dengan Kepala Seksi Penyusun Bahan Informasi Bapak Bahrian Effendi, S.Sos, M.Si



Dokumentasi dengan Staf Penyusun Bahan Informasi Ibu Ulvha Utami



Dokumentasi dengan Bapak Habib Pradana selaku informan pendukung



Dokumentasi dengan Ibu Tiur Sirait selaku informan pendukung



Dokumentasi dengan Bapak Hartono dan Bapak Mhd. Fadli selaku informan pendukung



Pengenalan SP4N-LAPOR melalui Media Sosial

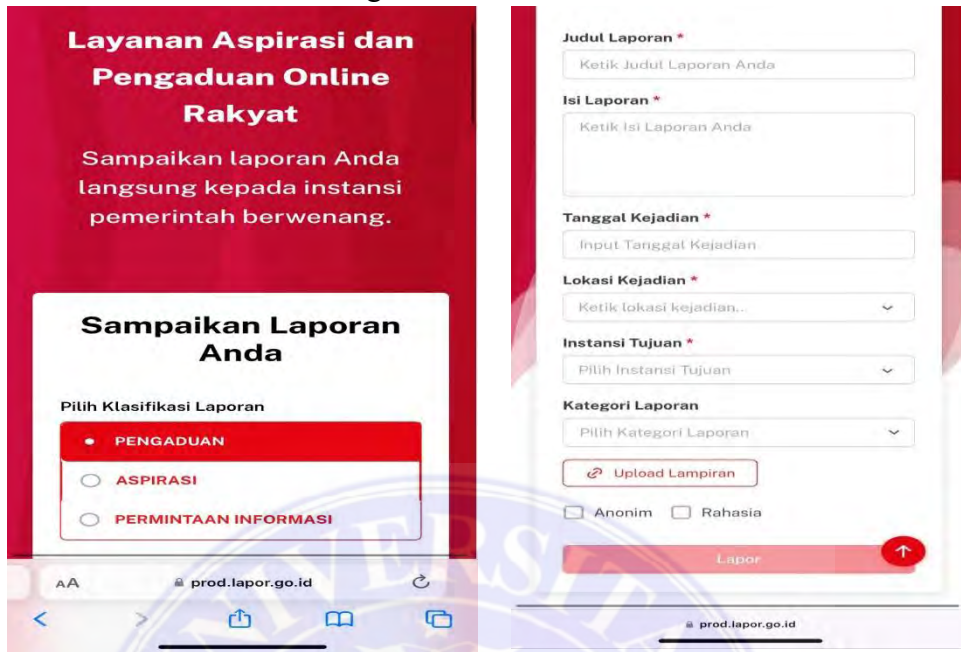




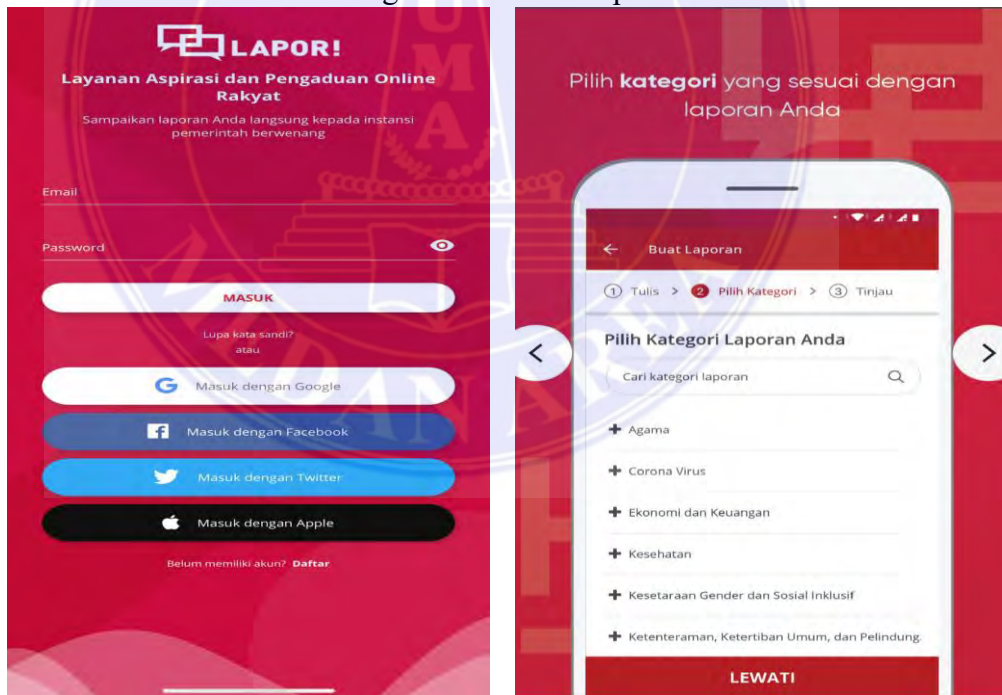
Sosialisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan Melalui Podcast



Cara Membuat Pengaduan Melalui Website SP4N-LAPOR



Cara Membuat Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR!



LAMPIRAN RISET DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MEDAN



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 : 2161/FIS.0/01.10/VII/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 25 Juli 2024

Kepada Yth.
**Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota
Medan
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 : Raissa Dwi Nabila
NIM : 208520033
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4N-Lapor) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan"

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.

Dekan

Drs. H. Musthafa S., S. Sos, M. IP

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

LAMPIRAN SURAT SELESAI RISET DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN



PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telp. (061) 7873439 Fax. (061) 7873314
E-mail : brida@medan.go.id Website : www.brida.medan.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Nomor : 000.9/1840

Berdasarkan Surat Keterangan Riset dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor 000.9/2060 Tanggal 13 Agustus 2024, dengan ini memberikan kepada nama di bawah ini :

Nama : **Raissa Dwi Nabila**
NIM : 208520033
Jurusan : Administrasi Publik
Lokasi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan
Judul : **"Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4N-Lapor) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan"**
Lamanya : 1 (satu) Bulan
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas telah menyelesaikan Riset di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 02 Mei 2025



Dilandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan,
Riset dan Inovasi Daerah,
Mansuryah, S. Sos, M. AP
Pembina Tk. I (I/IIb)
NIP.196905091989091001

Tembusan :

1. Walikota Medan.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



Diketahui dan telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh
LSP/PTB No. 11 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1 "Terdapat Tanda Tangan Elektronik, Dokumen, Informasi, dan/atau Tanda Elektronik yang terdapat pada dokumen elektronik"