**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
**ISSN** 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 31494-31503

# Pengaruh Kualitas Sistem Digital Terhadap Pengelolaan Pengaduan di SP4N-LAPOR! Pada Mahasiswa Administrasi Negara Angkatan 2024 Universitas Tidar

**Diva Ratna Bila[1], Aptagian Farrel Herda Kencana[2], Sharma Rizky Eviana[3], M Rafin Nadzif[4], Renata Habibie[5]**
**[1-5]Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL, Universitas Tidar, Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsan, Magelang Utara, Jawa Tengah 56116, Indonesia**
Corresponding Author: **Diva Ratna Bila**, e-mail: diva.ratna.bila.untidar.ac.id

Published: June , 2026

## ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of digital system quality on complaint management through the National Public Service Complaint Management System, the Online Public Aspiration and Complaint Service (SP4N-LAPOR!) among 2024 Public Administration students at Tidar University. Digital system quality is a critical factor in supporting the effectiveness of electronic public services, as it impacts user experience, ease of access, system reliability, and satisfaction levels when utilizing digital complaint services.

The research method employed is a quantitative approach using an explanatory research design. The study population consists of 250 Public Administration students from the Class of 2024 at Tidar University. The sample was determined using the Slovin formula with a 5% margin of error, resulting in 150 respondents. Data collection was conducted by distributing an online Likert-scale questionnaire via Google Forms. In addition to primary data, the study also utilized secondary data obtained from books, scientific journals, and relevant prior research. Data analysis was performed using descriptive statistics and hypothesis testing. The research findings indicate that the quality of the SP4N-LAPOR! digital system is generally rated as fairly good, though not yet fully optimal. Respondents gave positive ratings for ease of use, feature suitability, and system reliability. However, aspects such as access speed, system stability, user interface, and information transparency still require improvement. Complaint management through SP4N-LAPOR! received generally positive ratings, particularly regarding the ease of submitting complaints, process efficiency, and the ease of monitoring complaint status. The analysis results indicate that the quality of the digital system significantly influences complaint management. In conclusion, the quality of the digital system has a significant impact on complaint management within SP4N-LAPOR!. Therefore, improvements to the system's quality are necessary, particularly regarding performance, reliability, user interface, and service transparency, to enhance user satisfaction and the effectiveness of digital public services.

**Keywords:** Digital System Quality, SP4N-LAPOR!, Complaint Management, Public Services, E-Government.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Dalam era digital, pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan secara efektif, cepat, transparan, dan responsif terhadap berbagai aspirasi masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti lambatnya penanganan pengaduan, kurang optimalnya komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, serta rendahnya akses masyarakat terhadap layanan pengaduan publik (Ardiansah et al., 2024). Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan pemerintah Indonesia adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Sistem ini merupakan

platform pengaduan nasional yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun laporan terkait pelayanan publik secara mudah dan terintegrasi. Kehadiran SP4N-LAPOR! menjadi bagian dari implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan pemerintah (Yahya & Setiyono, 2022).

Implementasi SP4N-LAPOR! dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Penelitian Ardiansah et al. (2024) menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Stepanus (2024) menjelaskan bahwa efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, koordinasi antarinstansi, serta kesiapan sistem digital yang digunakan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum optimalnya kualitas sistem digital dalam mendukung pengelolaan pengaduan secara efektif. Kualitas sistem digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Sistem yang mudah digunakan, cepat, responsif, dan memiliki tingkat keamanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Dalam konteks akademik, mahasiswa Administrasi Negara merupakan kelompok yang memiliki tingkat literasi digital cukup tinggi dan memahami pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, mahasiswa dapat menjadi kelompok yang relevan untuk menilai kualitas sistem digital pada platform SP4N-LAPOR!.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem digital terhadap pengelolaan pengaduan di SP4N-LAPOR! pada Mahasiswa Administrasi Negara Angkatan 2024 Universitas Tidar penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem digital SP4N-LAPOR! terhadap pengelolaan pengaduan serta memahami persepsi mahasiswa terhadap pelayanan publik berbasis digital.

# LANDASAN TEORI

## A. Teori Sistem Informasi

Teori yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengenai keberhasilan sistem informasi menjelaskan bahwa kualitas suatu sistem informasi menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan penggunaannya. Model ini menekankan bahwa *system quality* seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan sistem akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas sistem juga berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang responsif serta mendukung kebutuhan pengguna secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kualitas sistem yang baik akan mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem secara optimal, sehingga tujuan pelayanan dapat segera tercapai. Maka, semakin tinggi kualitas sistem digital yang dimiliki oleh suatu *platform*, semakin besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan pengguna dan keberhasilan dalam pengelolaan layanan. Dalam penelitian ini, kualitas sistem digital pada SP4N-LAPOR dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi pengelolaan pengaduan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna potensial layanan tersebut.

## B. Konsep Digital Public dalam Kajian European Commission

Menurut *e*uropean commission (2020), konsep pelayanan publik digital menekankan bahwa pemanfaatan teknologi dalam sektor publik tidak hanya sekedar memindahkan layanan dari manual ke digital, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, terintegrasi, dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Pelayanan publik digital harus mampu memberikan akses yang mudah, meningkatkan kualitas interaksi, serta menyediakan layanan yang cepat dan responsif bagi masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas sistem digital menjadi faktor kunci karena berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan, seperti kemudahan navigasi, kecepatan sistem, dan keandalan layanan. Sistem yang dirancang dengan pendekatan berorientasi pengguna akan mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan serta mendorong peningkatan partisipasi, termasuk dalam penyampaian pengaduan. Oleh karena itu, kualitas sistem digital yang baik akan

berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan publik sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, SP4N-LAPOR sebagai salah satu bentuk pelayanan publik digital menunjukkan bahwa kualitas sistem yang optimal dapat mendukung pengelolaan pengaduan secara lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel kualitas sistem digital sebagai variabel independen dengan pengelolaan pengaduan sebagai variabel dependen secara objektif. Jenis penelitian eksplanatif digunakan untuk menguji hipotesis terkait pengaruh kualitas digital SP4N-LAPOR terhadap pengelolaan pengaduan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran praktis mengenai pentingnya kualitas sistem digital dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan pengaduan berbasis digital di masa mendatang. Dengan populasi penelitian merupakan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 di Universitas Tidar sebanyak 250 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (error) 5%. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebesar 153,8 responden. Selanjutnya jumlah sampel disesuaikan menjadi 150 responden sesuai pertimbangan penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{250}{1 + 250(0{,}05)^2} = \frac{250}{1 + 0{,}625} = \frac{250}{1{,}625} = 153{,}8$$

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner karena dinilai mampu mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien dan memungkinkan responden memberikan jawaban berdasarkan pengalaman serta presepsi pribadi mereka. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert yang disebarkan secara daring melalui google form. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder untuk data pendukung. Data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber pustaka yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Table 1.** Responden Berdasarkan Kelamin

| | | Frekuency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 64 | 42.7 | 42.7 | 42.7 |
| | Perempuan | 86 | 57.3 | 57.3 | 100.0 |
| | Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang telah disebarkan kepada 150 responden, diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Data ini penting untuk mengetahui distribusi responden serta memastikan keberagaman dalam penelitian. Adapun hasil pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan proporsi yang berbeda. Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat disebabkan oleh komposisi mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang cenderung lebih banyak perempuan, serta tingkat partisipasi perempuan yang lebih tinggi dalam pengisian kuesioner.

**Table 2.** Apakah SP4N-LAPOR! mudah digunakan dan dipahami sebagai pengguna?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 32 | 21.3 | 21.3 | 21.3 |
| Netral | 24 | 16.0 | 16.3 | 37.3 |
| Setuju | 78 | 52.0 | 52.0 | 89.3 |
| Sangat Setuju | 16 | 10.7 | 10.7 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. Sebanyak 16 responden (10,7%) menyatakan sangat setuju dan 78 responden (52,0%) menyatakan setuju. Artinya sekitar 62,7% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 24 responden (16,0%) memilih jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 32 responden (21,3%) memberikan jawaban tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa sistem SP4N-LAPOR mudah digunakan. Namun, masih terdapat sebagian responden yang menilai sebaliknya, sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan agar sistem dapat lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Table 3.** Apakah tampilan dan fitur dalam SP4N-LAPOR! membantu anda dalam menyampaikan pengaduan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 59 | 39.3 | 39.3 | 39.3 |
| Netral | 20 | 13.3 | 13.3 | 52.7 |
| Setuju | 58 | 38.7 | 38.7 | 91.3 |
| Sangat Setuju | 13 | 8.7 | 8.7 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. 13 responden (8,7%) menyatakan sangat setuju dan 58 responden (38,7) menyatakan setuju. Artinya sekitar 47,4% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 20 responden (13,3%) memilih jawaban netral, artinya masih menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 59 responden (39,3%) memberikan jawaban tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa meskipun cukup banyak responden merasa fitur yang tersedia sudah sesuai, namun masih terdapat responden yang menilai sebaliknya, sehingga perlu adanya peningkatan dan penyesuaian fitur agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

**Table 4.** Apakah SP4N-LAPOR! memiliki akses yang cepat saat digunakan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | .7 | .7 | .7 |
| Tidak Setuju | 67 | 44.7 | 44.7 | 45.3 |
| Netral | 31 | 20.7 | 20.7 | 66.0 |
| Setuju | 36 | 24.0 | 24.0 | 90.0 |
| Sangat Setuju | 15 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. Sebanyak 15 responden (10,0%) menyatakan sangat setuju dan 36 responden (24,0%) menyatakan setuju. Artinya sekitar 34,0% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 31 responden (20,7%) memilih jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 67 responden (44,7%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (0,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden belum sepenuhnya menilai positif terhadap aspek yang diukur pada indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan pada bagian tersebut, sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan agar sistem SP4N-LAPOR dapat lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Table 5.** Apakah SP4N-LAPOR! jarang mengalami gangguan atau error saat diakses?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | .7 | .7 | .7 |
| Tidak Setuju | 77 | 51.3 | 51.3 | 52.0 |
| Netral | 43 | 28.7 | 28.7 | 80.7 |
| Setuju | 25 | 16.7 | 16.7 | 97.3 |
| Sangat Setuju | 4 | 2.7 | 2.7 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. Sebanyak 4 responden (2,7%) menyatakan sangat setuju dan 25 responden (16,7%) menyatakan setuju. Artinya sekitar 19,4% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 43 responden (28,7%) memilih jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 77 responden (51,3%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (0,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian negatif terhadap indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur pada X4 masih belum berjalan dengan baik, sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan agar sistem SP4N-LAPOR dapat lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna**.**

**Table 6.** Apakah sistem SP4N-LAPOR! dapat diandalkam untuk menyimpan dan memproses pengaduan anda?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 17 | 11.3 | 11.3 | 11.3 |
| Netral | 66 | 44.0 | 44.0 | 55.3 |
| Setuju | 52 | 34.7 | 34.7 | 90.0 |
| Sangat Setuju | 15 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. 15 responden (10,0%) menyatakan sangat setuju dan 52 responden (34,7) menyatakan setuju. Artinya sekitar 44,7% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 52 responden (34,7%) memilih jawaban netral, artinya masih menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 17 responden (11,3%) memberikan jawaban tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa meskipun cukup banyak responden merasa sistem SP4AN-LAPOR dapat diandalkan untuk menyimpan dan memproses pengaduan , namun masih terdapat responden yang menilai sebaliknya, sehingga perlu adanya peningkatan dan penyesuaian fitur agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

**Table 7.** Apakah fitur SP4N-LAPOR! sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai pengguna?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 31 | 20.7 | 20.7 | 20.7 |
| Netral | 42 | 28.0 | 28.0 | 48.7 |
| Setuju | 68 | 45.3 | 45.3 | 94.0 |
| Sangat Setuju | 9 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. 9 responden (6,0%) menyatakan sangat setuju dan 68 responden (45,3) menyatakan setuju. Artinya sekitar 51,3% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 42 responden (28,0%) memilih jawaban netral, artinya masih menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 31 responden (20,7%) memberikan jawaban tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa meskipun cukup banyak responden merasa fitur dalam SP4N-LAPOR sudah sesuai dengan kebutuhan bagi pengguna , namun masih terdapat responden yang menilai sebaliknya, sehingga perlu adanya peningkatan dan penyesuaian fitur agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

**Table 8.** Apakah fitur SP4N-LAPOR! mempermudah anda dalam menyampaikan pengaduan kepada instansi terkait?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | .7 | .7 | .7 |
| Tidak Setuju | 33 | 22.0 | 22.0 | 52.0 |
| Netral | 18 | 12.0 | 12.0 | 80.7 |
| Setuju | 74 | 49.3 | 49.3 | 97.3 |
| Sangat Setuju | 24 | 16.0 | 16.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa 24 responden (16,0%) menyatakan sangat setuju dan 74 responden (49,3%) menyatakan setuju. Artinya, sekitar 65,3% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 18 responden (12,0%) memilih jawaban netral dan sebanyak 33 responden (22,0%) menyatakan tidak setuju. Dari temuan ini disimpulkan bahwa rata-rata responden menilai SP4N-LAPOR mempermudah dalam menyampaikan pengaduan kepada instansi terkait, walaupun masih terdapat beberapa responden yang belum merasakan hal tersebut.

**Table 9.** Apakah penggunaan SP4N-LAPOR! membuat proses pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 12 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| Netral | 17 | 11.3 | 11.3 | 19.3 |
| Setuju | 91 | 60.7 | 60.7 | 80.0 |
| Sangat Setuju | 30 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa 30 responden (20,0%) menyatakan sangat setuju dan 91 responden (60,7%) menyatakan setuju. Artinya, sekitar 80,7% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 17 responden (11,3%) memilih jawaban netral dan sebanyak 12 responden (8,0%) menyatakan tidak setuju. Dari temuan ini disimpulkan bahwa rata-rata responden menilai penggunaan SP4N LAPOR! sudah cukup membuat proses pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien, walaupun masih terdapat beberapa responden yang belum merasakan hal tersebut.

**Table 10.** Apakah anda dengan mudah memantau situs pengaduan melalui SP4N-LAPOR! ?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 19 | 12.7 | 12.7 | 12.7 |
| Netral | 30 | 20.0 | 20.0 | 32.7 |
| Setuju | 85 | 56.7 | 56.7 | 89.3 |
| Sangat Setuju | 16 | 10.7 | 10.7 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa 16 responden (10,7%) menyatakan sangat setuju dan 85 responden (56,7%) menyatakan setuju. Artinya, sekitar 67,4% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 30 responden (20,0%) memilih jawaban netral. Kemudian, 19 responden (12,7%) menyatakan tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa dapat dengan mudah untuk memantau status pengaduan melalui SP4N LAPOR!, walaupun masih terdapat responden yang belum sepenuhnya merasakan kemudahan.

**Table 11.** Apakah informasi yang diberikan oleh SP4N-LAPOR! terkait pengaduan sudah jelas dan transparan?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 47 | 31.3 | 31.3 | 31.3 |
| Netral | 44 | 29.3 | 29.3 | 60.7 |
| Setuju | 50 | 33.3 | 33.3 | 94.0 |
| Sangat Setuju | 9 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa persepsi terhadap pernyataan yang diajukan menampilkan jawaban yang beragam. Sebanyak 9 responden (6,0%) menyatakan sangat setuju dan 50 responden (33,3%) menyatakan setuju. Artinya sekitar 39,3% responden memberikan respon positif. Sementara itu, 44 responden (29,3%) memilih jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian responden belum memiliki kecenderungan yang jelas. Kemudian 47 responden (31,3%) menyatakan tidak setuju. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa penilaian responden masih beragam dan belum didominasi respon positif, sehingga diperlukan peningkatan pada aspek tersebut agar sistem SP4N-LAPOR lebih optimal.

**Table 12.** Apakah SP4N-LAPOR! memberikan pengalaman layanan yang baik bagi anda sebagai pengguna?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Tidak Setuju | 11 | 7.3 | 7.3 | 7.3 |
| Netral | 27 | 18.0 | 18.0 | 25.3 |
| Setuju | 101 | 67.3 | 67.3 | 92.7 |
| Sangat Setuju | 11 | 7.3 | 7.3 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap pernyataan yang diajukan menunjukkan jawaban yang cukup beragam. Sebanyak 11 responden (7,3%) menyatakan sangat setuju dan 101 responden (67,3%) menyatakan setuju. Sekitar 74,6% responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan yang diberikan. Sementara 27 responden (18,0%) memilih jawaban netral yang menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang belum memiliki pendapat yang jelas dengan 11 responden (7,3%) menyatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan penilaian positif meskipun masih terdapat sebagian kecil yang belum sepenuhnya sependapat.

**Table 13.** Apakah anda merasa puas terhadap pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! ?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 2 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| Tidak Setuju | 61 | 40.7 | 40.7 | 42.0 |
| Netral | 24 | 16.0 | 16.0 | 58.0 |
| Setuju | 54 | 36.0 | 36.0 | 94.0 |
| Sangat Setuju | 9 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan tabel diatas terlihat tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan menunjukkan jawaban cukup jelas. Sebanyak 9 responden (6,0%) menyatakan sangat setuju dan 54 responden (36,0%) menyatakan setuju, sehingga secara keseluruhan sekitar 42,0% responden memberikan penilaian positif. Terdapat 24 responden (16,0%) yang memiliki jawaban netral yang mengindikasikan bahwa sebagian responden masih belum memiliki sikap yang tegas terhadap pernyataan tersebut. Sementara 61 responden (40,7%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa terdapat respon positif dari responden, namun cenderung penilaian masih cukup beragam karena proporsi respon negatif juga relatif tinggi.

**Table 14.** Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimatel |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .738[a] | .545 | .542 | 2.126 |

**Table 15.** Uji ANOVA

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Relgrelssion | 801.155 | 1 | 801.155 | 177.226 | <, 001[b] |
| | Relsidual | 669.093 | 148 | 4.521 | | |
| | Total | 1470.193 | 149 | | | |

Uji regresi linier digunakan untuk mengetahui hubungan sekaligus mengukur besarnya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Analisis ini tidak hanya menekankan kekuatan hubungan antarvariabel seperti pada korelasi, tetapi juga kemampuan variabel X dalam menjelaskan serta memprediksi perubahan yang terjadi pada variabel Y (Ramadhani & Bina, 2021). Berdasarkan hasil *Model Summary*, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,738 yang menandakan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel penelitian. Sementara itu, nilai *R Square* sebesar 0,545 menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan 54,5% variasi pada variabel Y, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,542 mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan tetap konsisten dan stabil. Selain itu, nilai *Standard Error of the Estimate* sebesar 2,126 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif rendah. Pada hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F sebesar 177,226 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi dapat dinyatakan signifikan.

**Uji T**

Uji T dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial. Penentuan hasil uji dilakukan dengan membandingkan nilai *t hitung* dengan *t tabel*. Apabila nilai *t hitung* lebih besar daripada *t tabel* serta nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel X dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel *Coefficients*, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 13,313 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *t hitung* lebih besar dibandingkan *t tabel* yaitu 13,313 > 1,976 dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

## PEMBAHASAN DATA DESKRIPTIF

Berdasarkan hasil olah data diatas, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,875 (>0,60) serta nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,159). Dengan demikian, data dari 150 responden layak digunakan dalam analisis deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas sistem digital (X) cenderung beragam. Indikator kemudahan penggunaan memperoleh respon positif (62,7%), yang menunjukkan sistem cukup mudah digunakan. Namun, pada indikator lain seperti kelengkapan fitur, kesesuaian sistem, dan terutama tampilan antarmuka, masih terdapat proporsi respon netral dan negatif yang cukup besar. Hal ini menandakan bahwa sistem belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek desain dan pengalaman pengguna. Selain itu, keandalan sistem dinilai cukup baik, namun belum konsisten, sehingga masih perlu peningkatan dari segi performa dan stabilitas.

Pada variabel pengelolaan pengaduan (Y), responden cenderung memberikan penilaian lebih positif. Mayoritas menyatakan bahwa SP4N-LAPOR mempermudah penyampaian pengaduan (65,3%), meningkatkan efisiensi (80,7%), dan memudahkan pemantauan laporan (67,4%). Meskipun demikian, beberapa indikator seperti kejelasan informasi dan kepuasan keseluruhan masih menunjukkan respon yang beragam. Secara keseluruhan, kualitas sistem digital SP4N-LAPOR dinilai cukup baik namun belum optimal, sedangkan pengelolaan pengaduan cenderung lebih positif. Hasil ini diperkuat oleh uji regresi dan uji T yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap pengelolaan pengaduan. Temuan ini sejalan dengan teori *Information System Success Model* oleh DeLone & McLean, sehingga peningkatan pada aspek tampilan, fitur, dan keandalan sistem perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem digital SP4N-LAPOR secara umum sudah cukup baik namun belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek kecepatan akses, keandalan sistem, serta tampilan dan kelengkapan fitur yang masih perlu ditingkatkan. Pengelolaan pengaduan melalui sistem ini menunjukkan hasil yang cenderung positif, meskipun konsistensi kualitas layanan khususnya pada kejelasan informasi dan kepuasan pengguna masih perlu diperbaiki. Secara statistik, kualitas sistem digital terbukti berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan pengaduan dengan koefisien determinasi yang menunjukkan lebih dari separuh variasi pengelolaan pengaduan dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, sehingga semakin baik kualitas sistem digital SP4N-LAPOR, semakin baik pula pengelolaan pengaduannya. Oleh karena itu, pemerintah selaku pengelola perlu melakukan perbaikan menyeluruh pada sistem, akademisi dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan pembelajaran e-government, dan peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel, cakupan responden, serta metode penelitian guna menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem pengaduan berbasis digital.

## REFERENSI


Afif Syarifuddin Yahya, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015 ). k. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22.

Agustina Heryati, Iski Zaliman, Terttiaavini, Mulyati, Harsi Romli, A. T. M. (2024). Evaluation of E-Government Performance using the Electronic Public Service Index as a Benchmarking Standard for Public Services Evaluasi Kinerja E-Government dengan menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik sebagai Standar Benchmarking Layanan Publik. *Institut Riset Dan Publikasi Indonesia (IRPI*, *4*(January), 51–56. https://doi.org/https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.1004

Ahmad Aziz Ardiansah, Yusuf Fadli, Ahmad Chumeidy, D. H. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR ! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *10*(November), 828–847.

Benchmark, G. (2020). eGovernment Benchmark 2020 : eGovernment that works for the people. *European Commission*.

Dr. dr. Dameria Sinaga, M. P. (2022). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN ( Penelitian Kuantitatif )* (M. P. Aliwar, S.Ag. (Ed.); 1st ed.). UKI Press.

Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabilla Dwi Maharani, Katriza Imania, A. P. (2025). Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025 Analysis of SP4N-LAPOR in the Transformation of Public Services Palembang City Statistics Agency 2025. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *15*(2). https://doi.org/10.33592/jiia.v15i2.7953

Erliana Eka Sugianti, P. I. (2025). Informatika Kabupaten Tuban. *Journal of Universitas Negeri Surabaya*, *3*, 22–36.

Hilas Stepanus, W. S. (2024). EFEKTIVITAS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI KABUPATEN TABALONG DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, *7*, 1156–1167.

*INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT*. (2003).

Koutrakou, P. G. N. & V. N. (2020). *E-government in Europe Routledge Advances in European Politics of tradition*. *2007*, 211.

Making, N. B. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sp4n Lapor ( Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Kupang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, *4*(2), 636–646.

McLEAN, W. H. D. and E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*. *19*, 9–31.

NUGROHO, P. C. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA. *Politeknik STIA LAN Jakarta*, 141.

Reynaldi Rahmadani Saputra, I Dewa Ayu Putri Wirantari, J. P. L. P. (2025). Kinerja Inspektorat Provinsi Bali Dalam Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat ( SP4N-LAPOR ). *Socio-Political Communication and Policy*, *2*(1), 1–13.