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)**
5 (3) 2025, Page: 35123-35130

Pengaruh Partisipasi Masyarakat Melalui Aplikasi SP4N-Lapor Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Palangkaa Raya

Ambar Ayu Pujiani[1], Siti Fathonah[2], Bhayu Rhama[3], Ridha Ramadhany[4], Fitriana Selvia[5]
[1,2,3,4,5]Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya
Corresponding Author: Ambar Ayu Pujiani, e-mail: ambarayuu09@gmail.com

Published: Desember, 2021

ABSTRAK

Upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif memerlukan partisipasi aktif masyarakat sebagai elemen integral dalam proses peningkatan mutu layanan publik. Penelitian ini bertujuan mengkaji dampak partisipasi masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR terhadap kualitas layanan publik di Kota Palangka Raya. Pendekatan yang diterapkan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei, di mana variabel-variabel diukur menggunakan skala Likert berkisar 1-4. Populasi penelitian mencakup 250 pengguna aplikasi, dengan sampel sebanyak 152 responden yang ditetapkan berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara berani dengan teknik *purposive* dan aksidental sampling, sedangkan analisis data menggunakan model regresi linier sederhana melalui perangkat lunak SPSS. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa 1) Partisipasi masyarakat memberikan kontribusi sebesar 52,1% terhadap perbaikan kualitas layanan publik. 2) Uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan dengan arah positif senilai 0,837. 3) Analisis ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi melalui SP4N-LAPOR berperan efektif sebagai sarana pengawasan, sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi mendorong keterlibatan warga secara aktif. Tingginya partisipasi masyarakat melalui platform digital akan menghasilkan tekanan konstruktif bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan standar dan kualitas layanan publik secara berkesinambungan.
Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!, *Technology Acceptance Model* (TAM).

ABSTRACT

Efforts to realize effective governance require active community participation as an integral element in the process of improving the quality of public services. This study aims to examine the impact of community participation through the SP4N-LAPOR application on the quality of public services in Palangka Raya City. The approach applied is descriptive quantitative with a survey method, where variables are measured using a Likert scale ranging from 1 to 4. The research population includes 250 application users, with a sample of 152 respondents determined based on the Krejcie and Morgan table. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires using purposive and accidental sampling techniques, while data analysis used a simple linear regression model through SPSS software. The research findings reveal that 1) Community participation contributes 52.1% to improving the quality of public services. 2) Hypothesis testing showed a significant positive effect of 0.837. 3) This analysis confirms that the use of technology through SP4N-LAPOR plays an effective role as a means of supervision, in accordance with the Technology Acceptance Model (TAM), where the ease of use and benefits of the application encourage active citizen involvement. High community participation through digital platforms will generate constructive pressure for local governments to continuously improve the standards and quality of public services.

Keywords: First keyword, second keyword, third keyword, forth keyword, fifth keyword

© 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 bidang kajian utama dalam disiplin administrasi publik di Indonesia. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi landasan fundamental untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta menjamin tata kelola pemerintahan yang baik (Alfredo, 2023). Pelayanan publik berperan krusial dalam mendorong praktik good governance, sehingga perbaikan kinerja pelayanan tersebut dinilai esensial oleh para pemangku kepentingan, yaitu

pemerintah, masyarakat, dan komunitas internasional (Lestari & Santoso, 2016). Upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) memerlukan partisipasi aktif masyarakat sebagai elemen integral dalam proses peningkatan mutu pelayanan publik. Pemerintah Indonesia, melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan hak masyarakat untuk terlibat dalam pengawasan, evaluasi, dan penyampaian aspirasi guna memperbaiki kualitas layanan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dicapai secara instan, melainkan melalui proses berkelanjutan yang memerlukan konsistensi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Mengenai pengertian pengaduan Merujuk pada keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pengelola agar pelaksanaan pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat diperbaiki dengan segera, serta terhadap pelaksana yang mengabaikan tanggung jawabnya dalam pelayanan dan adanya pelanggaran dalam pengelolaan pengaduan tersebut (Haspo & Frinaldi, 2020).

Implementasi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Tahun 2020-2024 (Permenpan RB Nomor 46 Tahun 2020, nd). Dalam konteks tersebut, partisipasi masyarakat menjadi komponen strategi yang menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana ditegaskan oleh Arnstein (1969) bahwa "citizen participation is a categorical term for citizen power," yang menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam transformasi pelayanan publik. Berbagai faktor berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas partisipasi masyarakat dalam pelayanan, baik faktor internal seperti kesadaran dan motivasi masyarakat untuk terlibat, maupun faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, kesiapan birokrasi, infrastruktur pendukung, serta teknologi yang diterapkan.

Peran pemerintah sebagai fasilitator partisipasi masyarakat merupakan elemen kunci, karena kualitas interaksi antara pemerintah dan warga mempengaruhi keberhasilan mekanisme pengawasan layanan. Sejalan dengan hal tersebut, (Wirtz et al, 2021) mengungkapkan bahwa efektivitas partisipasi digital sangat dipengaruhi oleh tanggung jawab pemerintah dan kepercayaan terhadap saluran masyarakat yang disediakan. Dengan demikian, perbaikan kualitas pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada kapasitas birokrasi, tetapi juga sejauh mana pemerintah membuka ruang partisipasi secara inklusif. Perkembangan teknologi telah mengubah pola partisipasi dari mekanisme konvensional ke arah mekanisme digital atau e-participation. Pemerintah Indonesia menyambut perkembangan ini dengan mengembangkan SP4N-LAPOR sebagai sistem pengelolaan pengaduan nasional berbasis digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan, aspirasi, dan permintaan secara terarah dan terintegrasi. Keberhasilan pemanfaatan platform digital tersebut sangat terkait dengan penerimaan pengguna.

Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan terhadap teknologi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Effectiveness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Masyarakat akan memanfaatkan SP4N-LAPOR jika mereka yakin bahwa aplikasi tersebut memberikan manfaat nyata dan mudah dioperasikan, sehingga mendorong partisipasi yang lebih luas dan berkualitas. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa partisipasi digital melalui aplikasi pelaporan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Studi oleh (Benlahcene et al, 2024) menemukan bahwa partisipasi warga melalui portal e-Government meningkatkan preferensi terhadap layanan digital dan pencapaian standar pelayanan, dengan faktor partisipan dan prasyarat sebagai penentu efektivitas utama.

Al-Yafi & El-Masri (2023) menemukan hubungan langsung antara kegunaan serta aksesibilitas platform digital dengan peningkatan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Dalam konteks regional Asia Tenggara, temuan Prabaswari & Jan (2022) memperkuat argumen ini dengan menunjukkan bahwa aplikasi pelaporan warga dapat meningkatkan kualitas layanan perkotaan jika didukung oleh mekanisme umpan balik yang jelas. Di tingkat nasional Indonesia, dinamika partisipasi digital juga dipengaruhi oleh faktor penerimaan teknologi dan hambatan operasional. Penelitian Hidayat & Pratiwi (2022) mengkonfirmasi bahwa persepsi mengenai kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi LAPOR mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat.

Sari & Nugroho (2023) menemukan bahwa LAPOR! berkontribusi pada peningkatan pelayanan meskipun masih menghadapi tantangan dalam aspek kecepatan tindak lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan partisipasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada ekosistem pelayanan yang melingkupinya. Secara kontekstual, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui berbagai kanal terintegrasi, seperti situs web www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708, serta aplikasi seluler (aplikasi seluler Android dan iOS).

Yahya & Setiyono (2022) mendefinisikan aplikasi SP4N-LAPOR sebagai inovasi pelayanan publik berbasis Government to Citizens (G2C), yang memanfaatkan informasi teknologi untuk memperbaiki hubungan interaktif antara masyarakat dan pemerintah, serta menjamin kemudahan dalam menyampaikan masalah atau keluhan terkait pelayanan publik di Kota Palangka Raya. Variabel yang diukur dalam penelitian ini didasarkan pada dua konsep utama, yaitu Partisipasi Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei, yang diarahkan untuk mengukur pengaruh antar variabel secara empiris dan sistematis. Populasi penelitian terdiri dari 250 masyarakat Kota Palangka Raya yang pernah menggunakan Aplikasi SP4N–LAPOR! sebagai sarana dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan. Jumlah sampel sebanyak 152 responden diperoleh berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan sehingga dianggap dapat merepresentasikan populasi secara memadai. Teknik pengambilan sampel dilaksanakan melalui pendekatan *purposive sampling* yang dikombinasikan dengan *accidental sampling*. Dalam pelaksanaannya, proses seleksi responden dilakukan melalui pertanyaan penyaring (*screening question*) guna memverifikasi kriteria inklusi, yakni memastikan bahwa responden memiliki pengalaman riil dalam menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring yang disusun menggunakan skala Likert 1–4. Instrumen ini didesain secara spesifik untuk mengukur dua variabel utama, yaitu Partisipasi Masyarakat dan Peningkatan Kualitas Layanan Publik.

Instrumen penelitian diuji melalui *Product Moment Correlation* untuk menilai validitas hubungan antar butir dengan total skor, serta diuji reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha guna melihat konsistensi internal setiap item. Indikator variabel partisipasi masyarakat dikembangkan berdasarkan dimensi dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item valid dan reliabel dengan rincian 11 item untuk variabel partisipasi Masyarakat, dan 11 item untuk variabel peningkatan kualitas layanan sehingga layak digunakan dalam penelitian. Sebelum melakukan analisis data, dilakukan uji prasyarat analisis guna memastikan keabsahan model statistik yang digunakan yang mencakup uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas sesuai prinsip analisis regresi (Ghozali, 2018). Setelah seluruh asumsi terpenuhi, data kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Partisipasi Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen dalam penelitian ini disusun untuk mengukur variabel-variabel utama yang diteliti melalui penyebaran kuesioner. Setiap butir pertanyaan dirancang untuk merepresentasikan indikator pada variabel Partisipasi Masyarakat (X) serta Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas adalah uji yang akan memperlihatkan seberapa jauh suatu pengukuran (tes) mampu mengungkapkan dengan tepat kondisi dari objek yang akan di ukur (Ramadhany, 2025). Sedangkan Uji Reabilitas adalah uji yang akan memperlihatkan hasil pengukuran yang relatif sama dari subyek

yang sama, selama aspek yang diukur tidak mengalami perubahan atau seberapa konsisten hasil pengukuran tersebut (Ramadhany, 2025). Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan alat ukur yang digunakan akurat dan konsisten. Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel partisipasi Masyarakat (X), dan kualitas pelayanan publik (Y) diketahui bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Relibilitas

Variabel Instrumen	Nilai *Cronbach's Alpha*	Keterangan
Partisipasi Masyarakat	0.924	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.878	Reliabel

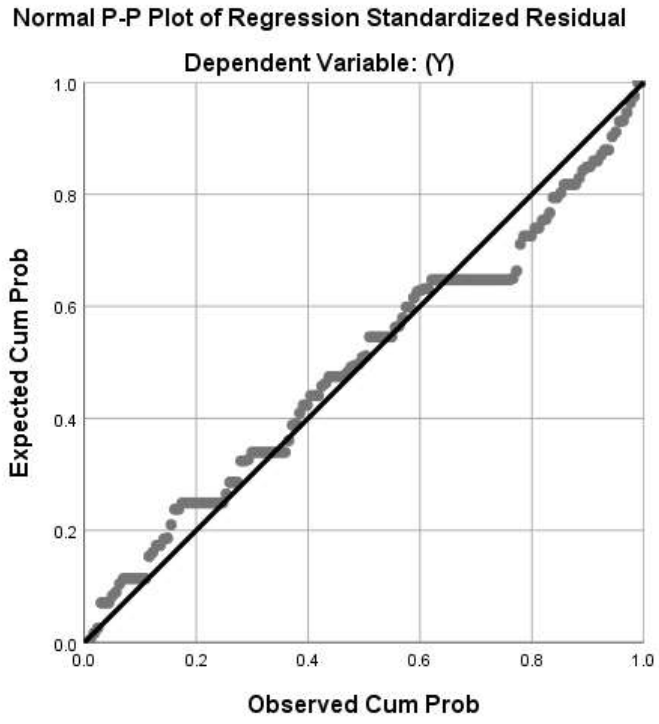
Sumber: Output SPSS 25, November 2025

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas diatas, mengacu pada standar reliabilitas di mana nilai *Alpha* > 0,60 dikatakan reliabel, sehingga diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dari hasil masing-masing variabel diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan reliabel.

Uji Prasyarat Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Multikolineritas)

Sebelum dilakukan analisis regresi, diperlukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan model regresi yang dihasilkan bersifat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) dan bebas dari bias. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut terdistribusi Normal atau tidak Normal (Ramadhany, 2025). Uji Normalitas sebagai satu syarat atau Asumsi sebelum analisis regresi linear sederhana.

Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS 25, November 2025

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* pada Gambar 1. Terlihat pola penyebaran bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut sehinga dapat dikatakan bahwa residual terdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi ini dinyatakan terpenuhi.

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak (Ramadhany, 2025). Berdasarkan *ANOVA Table* untuk uji linearitas, diperoleh nilai signifikansi pada *Linearity* < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang linear antara variabel Partisipasi Masyarakat dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Gambar 2. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Y) * (X)	Between Groups	(Combined)	2859.205	20	142.960	11.456	.000
		Linearity	2341.784	1	2341.784	187.653	.000
		Deviation from Linearity	517.422	19	27.233	2.182	.005
	Within Groups		1634.788	131	12.479		
	Total		4493.993	151			

Sumber: Output SPSS 25, November 2025

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas, meskipun dalam regresi linear sederhana hanya terdapat satu variabel bebas nilai VIF tetap dapat menjadi rujukan standar data. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 1,000 dan *VIF* sebesar 1,000. Karena nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,10, maka data dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas.

Gambar 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

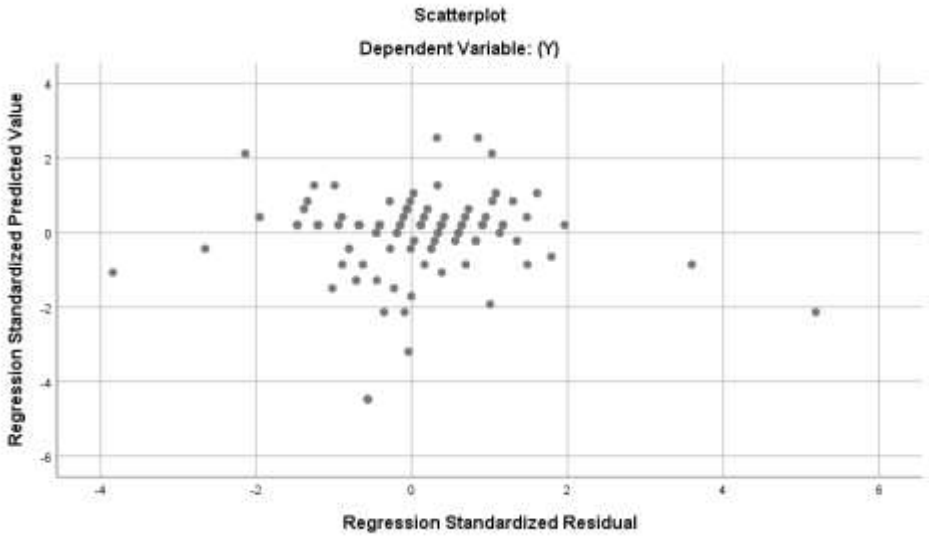
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(X)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: (Y)

Sumber: Output SPSS 25, November 2025

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik *Scatterplot*. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memeriksa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual. Menurut (Ramadhany,2025) Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan vairance (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi dilakukan dengan melihat pola penyebaran titik pada grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*ZPRED*) dengan residualnya (*SRESID*).

Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas



s

Sumber: Output SPSS 25, November 2025

Berdasarkan hasil analisis, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat (Ramadhany, 2025). Syarat Uji Regresi Linear Sederhana Data haruslah valid dan reliabel dan berasal dari data primer. Data juga harus lolos uji asumsi dasar yang mencakup uji normalitas dan uji linearitas. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel Partisipasi Masyarakat (X) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh hasil koefisien sebagai berikut:

Gambar 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.930	2.122		1.852	.066
	(X)	.837	.066	.722	12.775	.000

a. Dependent Variable: (Y)

Sumber: Output SPSS 25, November 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3{,}930 + 0{,}837X$$

Maka kualitas pelayanan publik diprediksi akan meningkat sebesar 0,837 satuan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan tabel koefisien, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Partisipasi Masyarakat sebesar 12,775 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Diketahui nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_α) diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Partisipasi Masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dapat digunakan untuk melihat kelayakan model (*goodness of fit*).

Gambar 6. Anova

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2341.784	1	2341.784	163.212	.000[b]
	Residual	2152.210	150	14.348		
	Total	4493.993	151			

a. Dependent Variable: (Y)

b. Predictors: (Constant), (X)

Sumber: SPSS 25, November 2025

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 163,212 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai probabilitas (Sig)<0,05, maka model regresi ini dinyatakan layak untuk digunakan dalam memprediksi variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Partisipasi Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, dilakukan analisis koefisien determinasi.

Gambar 7. Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722[a]	.521	.518	3.788

a. Predictors: (Constant), (X)

Sumber: SPSS 25, November 2025

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai *R Square* (R^2) sebesar 52,1% (Tinggi) . Hal ini menunjukkan bahwa variasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya dapat dijelaskan oleh variabel Partisipasi Masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa Partisipasi Masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai t_{hitung} yang tinggi (12,775) dan koefisien determinasi sebesar 52,1%, yang mengonfirmasi bahwa keterlibatan aktif masyarakat melalui kanal digital SP4N-LAPOR berperan penting dalam mendorong perbaikan layanan. Temuan ini sejalan dengan teori Arnstein (1969) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat adalah kekuatan untuk merubah pelayanan publik menjadi lebih baik. Tingginya pengaruh ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima dan memanfaatkan teknologi sebagai media pengawasan, sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan Davis (1989). Ketika masyarakat merasa aplikasi SP4N-LAPOR mudah digunakan dan bermanfaat, mereka akan lebih aktif menyampaikan aspirasi.

Partisipasi yang disalurkan melalui aplikasi memberikan tekanan positif dan masukan konstruktif bagi pemerintah daerah. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian (Wirtz et al. 2021), efektivitas partisipasi digital berdampak positif terhadap kepuasan warga dan kualitas layanan ketika pemerintah merespons umpan balik tersebut. Data ini juga memperkuat temuan Hidayat & Pratiwi (2022) yang menyebutkan bahwa kemanfaatan aplikasi pelaporan berkontribusi nyata pada partisipasi. Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR sudah berjalan namun penyelenggaraannya belum efektif (Yahya & Setiyono, 2022). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Palangka Raya bukan hanya sekadar instrumen teknis, melainkan telah menjadi jembatan strategis. Semakin tinggi frekuensi dan kualitas partisipasi masyarakat dalam melaporkan atau memberi masukan, semakin tinggi pula dorongan bagi instansi terkait untuk meningkatkan standar dan kualitas pelayanan publik mereka demi memenuhi ekspektasi masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh partisipasi masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Palangka Raya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Secara empiris, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Partisipasi Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000<0,05 dan t_{hitung} sebesar 12,775. Besarnya kontribusi

pengaruh tersebut ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 52,1%, yang mengindikasikan bahwa partisipasi digital masyarakat melalui aplikasi pengaduan memiliki peran yang cukup besar dan nyata dalam mendorong perbaikan layanan. Artinya, semakin aktif masyarakat menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR untuk menyampaikan aspirasi, semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh pemerintah Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, *35*(4), 216–224.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607-610.

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22.

Alfredo, T. (2023). Implementasi aplikasi "sapa mbak ita" dalam peningkatan pelayanan publik di kota semarang. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang*.

Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 26–33.

Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2016). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.

Ramadhany, R. (2025). *Buku Saku Digital Aplikasi SPSS Versi 29*.

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22.

Benlahcene, A., Awang, H., Mansor, N. S., Ghazali, O., Mohd Nadzir, M., Mat Yamin, F., Uba Haruna, I., & Tudu Shehu Malami, S. (2024). Citizens' E-participation through E-government services: A systematic literature review. *Cogent Social Sciences*, *10*(1), 2415526. https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2415526