

Kualitas Pelayanan Publik Melalui SP4N-Lapor Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bogor

Ratna Istianah^a, Astrid Wulandari^b, Linda Aulia Rachmah^c, Muhammad Farhan^d

^{a,b,c,d}Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email : ^aratnaistianah@ummi.ac.id, ^bastridwnd01@gmail.com,

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari efektivitas sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) terhadap kepuasan masyarakat Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah mix method dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 91 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin, serta kualitatif melalui wawancara mendalam untuk memperkuat temuan. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji-t dengan bantuan SPSS 26, serta analisis reduksi data untuk data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai t-hitung (8,098) > t-tabel (2,632) pada taraf signifikansi 1%. Koefisien korelasi sebesar 0,651 mengindikasikan hubungan kuat, dengan kontribusi sebesar 42,38% terhadap kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini memperlihatkan bahwa dimensi responsiveness dan assurance menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SP4N-LAPOR berperan penting sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif.

Kata kunci: SP4N-LAPOR; kualitas pelayanan publik; kepuasan masyarakat; mix method.

Public Service Quality through SP4N-LAPOR on Community Satisfaction in Bogor City

Abstract

Improving the quality of public services cannot be separated from the effectiveness of the public complaint management system. This study examines the influence of public service quality through the National Public Service Complaint Management System (SP4N-LAPOR) on community satisfaction in Bogor City. A mixed-methods approach was employed, combining quantitative surveys of 91 respondents determined using Slovin's formula and qualitative in-depth interviews to enrich the findings. Data were analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, correlation coefficient, coefficient of determination, and t-test with SPSS 26, along with data reduction analysis for qualitative results. The findings reveal that public service quality through SP4N-LAPOR has a significant effect on community satisfaction, as indicated by a t-value (8.098) greater than the t-table value (2.632) at a 1% significance level. The correlation coefficient of 0.651 indicates a strong relationship, with a contribution of 42.38% to community satisfaction, while the remaining variance is explained by other factors. The study highlights responsiveness and assurance as dominant dimensions shaping satisfaction. This research concludes that SP4N-LAPOR plays a crucial role as an instrument for enhancing public service quality that is responsive, transparent, and participatory.

Keywords: SP4N-LAPOR; public service quality; community satisfaction; mixed methods.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud utama dari fungsi pemerintahan yang secara langsung dirasakan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya terkait dengan penyediaan layanan yang cepat, tepat, dan transparan, tetapi juga kemampuan pemerintah dalam menampung serta menindaklanjuti aspirasi maupun pengaduan masyarakat (Taryono et al., 2021; Agustina et al., 2023; Mursalim dan Anwar, 2024). Di Indonesia, pengelolaan pengaduan publik telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Salah satu implementasi dari kebijakan tersebut adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR), yang menjadi kanal resmi digital untuk menampung aspirasi, keluhan, dan kritik masyarakat terkait layanan publik.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan peran penting SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas layanan publik di berbagai daerah. Sahirah dkk. (2021) menekankan bahwa SP4N-LAPOR di Kota Bandung mampu mendorong transparansi, meski masih terkendala tindak lanjut laporan. Putera dan Harsono (2022) di Kalimantan Selatan menemukan bahwa efektivitas LAPOR sangat dipengaruhi oleh konsistensi penyelesaian aduan. Penelitian oleh Rangkuti dan Kurniawan (2022) di Kota Bandung, misalnya, menyoroti upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Temuan ini memperkuat urgensi bahwa pengukuran dan perbaikan kualitas layanan harus berbasis pada perspektif dan kepuasan masyarakat. Sementara itu, Ardiansah et al. (2024) di

Kabupaten Tangerang membuktikan bahwa sistem ini efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun tantangan literasi digital masyarakat masih perlu diatasi. Dengan demikian, studi terdahulu telah menegaskan bahwa SP4N-LAPOR merupakan instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, tetapi masih menyisakan persoalan implementasi di tingkat lokal.

Abubakar dan Nurhaliza (2023) dalam studinya di Kota Cimahi, meneliti tentang upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi sejenis *Lapor!*, yang menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah aplikasi *e-Government* sangat bergantung pada tingkat adopsi dan keterlibatan aktif dari publik. Lebih lanjut, keberhasilan implementasi *e-Government* juga tampak dari studi Abubakar dan Prasetya (2025) mengenai Aplikasi Masagi Musrenbang di Desa Ciburial, yang membuktikan bahwa inovasi digital dapat memfasilitasi partisipasi publik dalam perencanaan pembangunan.

Penerapan sistem pengaduan berbasis teknologi seperti SP4N-Lapor! memiliki tujuan ganda: sebagai mekanisme kontrol publik dan sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, karena keluhan dan masukan yang disampaikan seringkali mencerminkan persepsi mereka terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan. Novira, Priatna, dan Pradesa (2020) telah membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan, sebuah prinsip yang relevan pada konteks layanan publik secara umum. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya memahami dimensi-dimensi yang memengaruhi persepsi kualitas. Selain itu, Lautza et al. (2024) dan Pitriyanti et al. (2022) dalam studi mereka di Kota Bandung menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan, baik pada tingkat kecamatan maupun kelurahan, memerlukan strategi yang

terperinci dan upaya peningkatan berkelanjutan.

Kajian-kajian terdahulu menunjukkan fokus yang konsisten pada kualitas layanan (*service quality*) dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat, sering kali menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian oleh Zulvia, Gedeona, & Pradesa (2022) secara empiris mengupas faktor-faktor penting dalam kualitas layanan di pendidikan tinggi vokasi di Bandung, memberikan kerangka pemahaman tentang dimensi mana yang paling berpengaruh. Selaras dengan itu, studi oleh Nuraieni, Ravenska, & Pradesa (2021) secara fundamental menerapkan IPA untuk menganalisis tingkat kualitas layanan, menunjukkan peran krusial metode ini dalam mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan perbaikannya. Selain itu, cakupan penelitian meluas ke sektor layanan publik dan digital; As-Sajjad, Agustina, & Wiradiputra (2023) meninjau aspek kualitas layanan teknis, fungsional, dan citra serta pengaruhnya terhadap kepuasan warga, sementara Agustina & Suryana (2024) secara spesifik menguji peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kelurahan Antapani Wetan, Kota Bandung. Secara kolektif, literatur ini membentuk landasan bahwa kualitas layanan adalah penentu utama kepuasan, baik dalam konteks pendidikan, layanan publik, maupun aplikasi digital.

Penerapan metode IPA terlihat dominan, khususnya dalam konteks layanan berbasis teknologi (*e-service quality*). Hal ini dicerminkan dalam penelitian Sabila, Pradesa, Zulvia, & Purba (2023) yang menggunakan IPA untuk mengevaluasi *e-service quality* pembelian tiket kereta lokal melalui aplikasi KAI Access, serta Permana & Zulvia (2023) yang menganalisis *e-service quality* aplikasi

PosAja menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dan IPA. Ekspansi kajian juga menyentuh layanan kesehatan, seperti yang dilakukan oleh Suhendar, Fitriani, Wijayanti, & Pradesa (2024) yang melakukan analisis faktor atas kualitas layanan di laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung. Berbagai studi ini menunjukkan bahwa penggunaan IPA dan sejenisnya adalah pendekatan yang efektif dan banyak digunakan untuk memetakan atribut layanan mana yang penting bagi pengguna tetapi memiliki kinerja yang masih rendah, sehingga memerlukan perhatian segera. Dengan demikian, penelitian-penelitian sebelumnya tidak hanya menegaskan pentingnya kualitas layanan di berbagai sektor, tetapi juga memvalidasi metodologi analitis yang konsisten untuk mengukur dan meningkatkan aspek layanan tersebut.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, kajian ini menghadirkan kebaruan pada konteks Kota Bogor dengan fokus analisis kuantitatif mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR terhadap kepuasan masyarakat. Kebaruan ilmiah terletak pada pengukuran langsung dimensi kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan masyarakat yang diukur melalui kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan. Pendekatan ini tidak hanya menegaskan relevansi teori SERVQUAL dalam pelayanan publik digital, tetapi juga memberikan bukti empiris di daerah perkotaan yang tingkat penggunaan teknologi informasinya relatif tinggi.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah: apakah kualitas pelayanan publik yang disalurkan melalui SP4N-LAPOR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bogor? Pertanyaan ini penting karena kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan

implementasi sistem pengaduan digital pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR terhadap kepuasan masyarakat Kota Bogor. Secara teoretis, kajian ini memperkaya literatur administrasi publik dalam konteks pelayanan berbasis teknologi, sementara secara praktis memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Bogor dalam mengoptimalkan pengelolaan pengaduan digital yang lebih inklusif, responsif, dan transparan.

B. METODE

Artikel ini merupakan hasil penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan mixed methods, yaitu kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bogor, sekaligus memahami konteks sosial dan pengalaman pengguna layanan.

Secara kuantitatif, penelitian ini menggunakan desain deskriptif-verifikatif. Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Bogor yang pernah menggunakan SP4N-LAPOR, dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin (*margin of error* 10%). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria: berdomisili di Kota Bogor, pernah melakukan pelaporan melalui SP4N-LAPOR dalam dua tahun terakhir, dan berusia minimal 18 tahun. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin yang mengukur variabel Kualitas Pelayanan Publik (*reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan Kepuasan Masyarakat (kesesuaian harapan,

minat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan).

Secara kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan sejumlah pengguna SP4N-LAPOR serta informan kunci dari aparat pemerintah Kota Bogor yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan. Data kualitatif ini digunakan untuk memperkuat dan menjelaskan hasil analisis kuantitatif, khususnya terkait hambatan dalam penggunaan sistem, respons aparat, serta persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan pengaduan digital.

Analisis data dilakukan melalui dua tahapan. Pertama, data kuantitatif dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, regresi linier sederhana, koefisien korelasi (R) dan determinasi (R^2), serta uji-t untuk mengetahui pengaruh dan signifikansi hubungan antarvariabel dengan bantuan program SPSS 26. Kedua, data kualitatif dianalisis dengan teknik reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles & Huberman (1994), sehingga hasil wawancara dapat dipadukan dengan temuan kuantitatif untuk memberikan interpretasi yang lebih utuh.

Dengan desain metode campuran (*mixed method*) ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang tidak hanya bersifat statistik, tetapi juga memberikan pemahaman mendalam mengenai dinamika implementasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

C. PEMBAHASAN

Pembahasan pada artikel ini menguraikan hasil penelitian yang diperoleh sekaligus analisis mendalam berdasarkan teori dan temuan empiris sebelumnya. Fokus utama kajian adalah menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Kota Bogor. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel, yang kemudian diperdalam dengan pembahasan teoritis menggunakan kerangka SERVQUAL, *New Public Service*, dan prinsip good governance. Untuk memberikan pemahaman yang lebih utuh, pembahasan disusun secara sistematis mulai dari pengaruh langsung kualitas pelayanan publik, hubungan antarvariabel, signifikansi hasil, sebelum akhirnya ditarik simpulan.

Kualitas Pelayanan Publik Melalui SP4N-LAPOR

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan $Y = 3,288 + 0,199X$. Koefisien regresi sebesar 0,199 menandakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Nilai ini menggambarkan hubungan yang konsisten dan linear, di mana semakin baik pelayanan publik yang diberikan melalui sistem pengaduan digital, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang merasakannya.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). Menurut model ini, kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam konteks SP4N-LAPOR, dimensi *reliability* tampak dari keandalan sistem dalam menerima laporan masyarakat dan menyalurkannya ke instansi terkait. *Responsiveness* tercermin pada kecepatan aparat dalam menanggapi laporan. *Assurance* terlihat dari jaminan keamanan data serta kepastian tindak lanjut, sementara *empathy* diwujudkan melalui perhatian terhadap

kebutuhan spesifik masyarakat yang menyampaikan aduan.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat telah banyak dibuktikan dalam penelitian sebelumnya. Sahirah dkk. (2021) menemukan bahwa penerapan LAPOR di Kota Bandung mendorong transparansi, meskipun tindak lanjut aduan masih menjadi tantangan. Putera & Harsono (2022) juga menekankan pentingnya konsistensi penyelesaian laporan di Kalimantan Selatan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini di Kota Bogor memperkuat temuan tersebut dengan menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat *digital-native*, khususnya kelompok usia 21–23 tahun yang mendominasi responden.

Secara teoritis, hal ini menguatkan pandangan Kotler & Keller (2016) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika layanan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan awal. Dalam konteks pelayanan publik digital, ekspektasi masyarakat semakin tinggi karena kemudahan akses informasi dan pengalaman digital yang membandingkan kualitas layanan pemerintah dengan layanan sektor privat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk tidak hanya menyediakan kanal pengaduan, tetapi juga memastikan kecepatan respons, kejelasan prosedur, dan transparansi tindak lanjut sebagai kunci peningkatan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR merupakan salah satu faktor signifikan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Peningkatan kualitas pada dimensi utama SERVQUAL, khususnya *responsiveness* dan *assurance*, akan semakin memperkuat legitimasi sistem

pengaduan digital ini sebagai instrumen akuntabilitas publik.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Selain hasil regresi, analisis hubungan antarvariabel juga memperlihatkan keterkaitan yang kuat antara kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR dengan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,651 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui sistem pengaduan digital ini, semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini menegaskan relevansi teori *customer satisfaction* yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016), di mana kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan. Apabila layanan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi, maka kepuasan akan terbentuk. Dalam konteks SP4N-LAPOR, masyarakat tidak hanya menilai dari sisi keberadaan kanal pengaduan, tetapi juga dari pengalaman mereka dalam mengakses, menyampaikan aduan, serta kejelasan tindak lanjut yang diberikan.

Koefisien determinasi ($R^2 = 0,4238$) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR memberikan kontribusi sebesar 42,38% terhadap kepuasan masyarakat. Angka ini cukup signifikan, meskipun masih terdapat 57,62% faktor lain yang turut memengaruhi. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup kepercayaan terhadap pemerintah, pengalaman sebelumnya dalam berinteraksi dengan layanan publik, ketersediaan infrastruktur teknologi, hingga budaya birokrasi yang berlaku di setiap instansi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ardiansah dkk. (2024) yang menemukan bahwa efektivitas SP4N-LAPOR di Kabupaten Tangerang memang meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi masih dipengaruhi oleh faktor non-teknis seperti literasi digital dan komitmen birokrasi. Sementara itu, penelitian Amba dkk. (2023) di Maluku Tengah juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya menjelaskan sebagian dari kepuasan masyarakat, di mana faktor komunikasi publik dan keterlibatan masyarakat menjadi elemen penting lain yang perlu diperhatikan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis semata, melainkan juga oleh dimensi sosial, budaya, dan institusional. Ke depan, penguatan kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR harus dibarengi dengan strategi peningkatan literasi digital masyarakat, perbaikan etos kerja aparatur, serta keterbukaan informasi publik. Hal ini penting agar kontribusi SP4N-LAPOR terhadap kepuasan masyarakat semakin besar dan berkelanjutan.

Signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t -hitung 8,098 > t -tabel 2,632 pada taraf signifikansi 1%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik benar-benar memengaruhi kepuasan masyarakat di Kota Bogor.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat konsep SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menjadi prediktor utama kepuasan. Selain itu, hasil ini sejalan dengan paradigma New Public

Service (Denhardt & Denhardt, 2003) yang menempatkan masyarakat sebagai *citizens* dengan hak atas layanan publik yang responsif dan akuntabel, bukan sekadar sebagai *customers*. Dari sisi praktis, SP4N-LAPOR bukan hanya inovasi teknologi, melainkan instrumen kebijakan yang meningkatkan legitimasi birokrasi. Semakin cepat dan tepat aduan ditangani, semakin tinggi kepuasan sekaligus kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Meskipun signifikan, kontribusi SP4N-LAPOR terhadap kepuasan masyarakat hanya 42,38%, sisanya 57,62% dipengaruhi faktor lain seperti komunikasi publik, budaya organisasi, pengalaman pelayanan, hingga persepsi integritas aparatur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putera & Harsono (2022) yang menekankan konsistensi tindak lanjut aduan sebagai faktor krusial. Penelitian lain juga menunjukkan konteks berbeda: Sahirah dkk. (2021) di Bandung menemukan kendala keterlambatan tindak lanjut; Ardiansah dkk. (2024) di Tangerang menyoroti hambatan literasi digital; sedangkan Amba dkk. (2023) di Maluku Tengah menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dan kepercayaan publik. Dibandingkan itu, penelitian di Kota Bogor menghadirkan kebaruan karena dilakukan di lingkungan perkotaan dengan literasi digital tinggi, sehingga keberhasilan SP4N-LAPOR lebih ditentukan oleh kualitas respon birokrasi.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa SP4N-LAPOR efektif meningkatkan kepuasan masyarakat, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama: (1) kualitas respon birokrasi dalam menindaklanjuti laporan, dan (2) tingkat partisipasi serta literasi digital masyarakat. Secara konseptual, hal ini memperluas relevansi teori SERVQUAL, *New Public Service*, dan *good governance* dalam konteks pelayanan

publik digital, serta menegaskan peran SP4N-LAPOR sebagai arena interaksi antara pemerintah dan warga negara.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bogor. Hal ini menegaskan bahwa semakin baik daya tanggap, keandalan, kepastian, dan kepedulian dalam layanan pengaduan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas respon birokrasi dalam menindaklanjuti laporan. Temuan ini tidak hanya memperkuat validitas teoretis model SERVQUAL dalam konteks layanan digital tetapi juga menegaskan relevansi paradigma New Public Service (NPS) yang menuntut layanan publik yang responsif dan akuntabel kepada warga negara. Secara praktis, SP4N-LAPOR berfungsi sebagai instrumen strategis yang meningkatkan legitimasi birokrasi, di mana kecepatan dan ketepatan penanganan aduan menjadi kunci peningkatan kepercayaan. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa kontribusi SP4N-LAPOR terhadap kepuasan masyarakat hanya mencapai 42,38%, menyiratkan bahwa mayoritas variasi kepuasan (57,62%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar sistem, seperti kualitas respon birokrasi dalam menindaklanjuti laporan, tingkat literasi digital masyarakat, dan persepsi integritas aparatur. Dengan demikian, efektivitas sistem digital ini sangat ditentukan oleh komitmen non-teknis dan konsistensi aparatur pemerintah dalam merespons masukan masyarakat.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan tersebut, terdapat dua kelompok rekomendasi utama. Rekomendasi praktis ditujukan kepada Pemerintah Kota Bogor

untuk memaksimalkan dampak SP4N-LAPOR, di antaranya adalah: pertama, perlunya penguatan aspek responsivitas melalui pengetatan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan aduan dengan menetapkan batas waktu penyelesaian yang konsisten di seluruh OPD; kedua, pentingnya penguatan transparansi tindak lanjut aduan dan jaminan perlindungan data pribadi pelapor guna memperkuat aspek kepercayaan publik; dan ketiga, melaksanakan kampanye serta edukasi berkala untuk meningkatkan literasi digital agar pemanfaatan SP4N-LAPOR dapat optimal dan merata. Sementara itu, rekomendasi akademis untuk penelitian mendatang adalah: pertama, menyarankan pengembangan model penelitian dengan memasukkan variabel independen non-sistem yang relevan, seperti Kepercayaan Publik atau Budaya Organisasi, untuk menghasilkan model prediksi kepuasan yang lebih komprehensif; dan kedua, disarankan untuk melakukan studi kualitatif lanjutan guna menggali secara mendalam persepsi dan kendala yang dihadapi aparatur birokrasi dalam proses penanganan aduan SP4N-LAPOR, melengkapi temuan kuantitatif dari sisi masyarakat.

REFERENSI

- Abubakar, R. R. T. , Nurhaliza, G.A.(2023). Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Cimahi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5 (2), 82 – 92.
- Abubakar, R. R. T., Prasetya, D.D. (2025). Penerapan E-Government melalui Aplikasi Masagi Musrenbang di Desa Ciburial. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 28 (1), 25 – 42.
- Agustina, I., Sulistyan, R.B., Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Teknologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 182-187.
- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 112–123.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4n-Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828-847.
- As-Sajjad, M. D., Agustina, I., & Wiradiputra, I. A. (2023). Assessing Technical, Functional And Image Aspects Of Service Quality And Their Impact On Citizen Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(2), 173–188. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i2.1215>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Lautza, S., Fitriani, L., Tindaon, S.S., Ravenska, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8 (1), 186-194.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mursalim, S. W., & Anwar, S. (2024). Institutional model of science techno

- Park: Overview of government-owned Stp management in West Java. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 43. doi:10.26858/jiap.v14i1.57033
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permana, B., Zulvia, P. (2023). Peninjauan E-Service Quality Aplikasi PosAja Menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 201-208.
- Pitriyanti, S., Dawud, J., & Abdullah, S. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Umum di Kelurahan Pasirjati Kecamatan Ujungberung Kota Bandung. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 73–89. <https://doi.org/10.31113/jmat.v3i1.40>
- Putera, M. N. S., & Harsono, D. D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 90-105.
- Rangkuti, S.A., Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25 (2), 201-222.
- <http://dx.doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Sabila, S.S., Pradesa, H.A., Zulvia, P., Purba, C.O. (2023). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) Pada E-Service Quality Pembelian Tiket Kereta Lokal Melalui KAI Access. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 194-200.
- Sahirah, Z., Rudiana, R., & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 144–155.
- Suhendar, D., Fitriani, L., Wijayanti, R., Pradesa, H.A. (2024). Analisis Faktor Atas Kualitas Layanan di Laboratorium Pada RSUP Rotinsulu Bandung. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7 (2), 511-522. <https://doi.org/10.37479/jimb.v7i2.26780>
- Taryono, O., Mursalim, S.W., Anwar, S. (2021). Strategy for Handling Covid-19 in the Perspectives of Policy Implementation, Community Institutions and Community Participation in Cileunyi Sub-District. *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 140 – 145.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. New York: United Nations Development Programme.
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128–141. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>