

Partisipasi Pengguna Internet Indonesia dalam Pemanfaatan LAPOR! sebagai Layanan Pengaduan Publik

Participation of Indonesian Internet Users in Utilizing LAPOR! as a Public Complaint Service

Moh. Muttaqin¹⁾, Vita Pusvita²⁾, Tristania Pangaribuan³⁾, Oktolina Simatupang⁴⁾

^{1,2,3,4)}Badan Riset dan Inovasi Nasional

^{1,2,3,4)}Gedung Widya Graha, Jl. Gatot Subroto No.10, RT.6/RW.1, Jakarta, Indonesia

mohm004@brin.go.id¹⁾, vita005@brin.go.id²⁾, tris020@brin.go.id³⁾, okto003@brin.go.id⁴⁾

Diterima: 14 Maret 2024 || Direvisi: 5 Juni 2024 || Disetujui: 17 Juni 2024

Abstrak – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) diselenggarakan sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintah. LAPOR! berkembang dengan cepat, terintegrasi dengan banyak instansi pemerintah pusat maupun daerah dan ditetapkan secara resmi sebagai aplikasi umum layanan pengaduan publik dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, dengan dukungan kanal digital berbasis internet yang menjadi kanal akses dominan pengguna LAPOR!, belum diketahui bagaimana partisipasi publik pengguna internet dalam memanfaatkan LAPOR! sebagai layanan pengaduan publik di berbagai daerah di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengungkap partisipasi publik pengguna internet menurut provinsi di seluruh Indonesia, melalui pengukuran rasio partisipasi sebagai dasar penentuan tingkat partisipasi masing-masing provinsi. Mengacu pada rerata rasio partisipasi nasional (0,277), penelitian mengidentifikasi 15 provinsi dengan tingkat partisipasi tinggi dan 19 provinsi dengan tingkat partisipasi rendah. Di antara provinsi-provinsi dengan tingkat partisipasi tinggi, terdapat lima provinsi yang memenuhi kriteria tingkat partisipasi dominan, yaitu DKI Jakarta, Kalimantan Selatan, Banten, DI Yogyakarta, dan Kalimantan Tengah.

Kata Kunci: LAPOR!, SPBE, partisipasi publik, layanan pengaduan publik

Abstract – *The People's Online Aspiration and Complaints Service (LAPOR!) was organized as an effort to increase public participation in government administration. LAPOR! is developing quickly, integrated with many central and regional government agencies; and it is officially designated as a general application for public complaint service in Electronic-Based Government System (SPBE). However, with the support of internet-based digital channels, the dominant access channels for LAPOR! users, it is not yet known how the public will participate in using LAPOR! as a public complaint service in various regions in Indonesia. This research aims to reveal the public participation of internet users according to provinces throughout Indonesia, by measuring the participation ratio as a basis for determining the level of participation in each province. Referring to the average national participation ratio (0.277), the research identified 15 provinces with high participation rates and 19 provinces with low participation rates. Among the provinces with high participation rates, five provinces meet the criteria for dominant participation rates, namely DKI Jakarta, South Kalimantan, Banten, DI Yogyakarta, and Central Kalimantan.*

Keywords: LAPOR!, Electronic-Based Government System, public participation, public complaint service

PENDAHULUAN

Pada tahun 2022, Indonesia menempati peringkat ke-37 dunia dalam indeks partisipasi publik secara online (*E-Participation Index/EPI*) (United Nations, 2022a). EPI mendeskripsikan partisipasi publik melalui akses informasi (*e-information*), aspirasi (*e-consultation*), hingga opsi keputusan (*e-decision-making*) di suatu negara (United Nations, 2022b, p. 199), sehingga dapat digunakan sebagai acuan

partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintah. Dengan indeks 0,7159, peringkat ini cukup baik namun masih tertinggal dari sembilan negara di Asia dan bahkan dua negara tetangga di Asia Tenggara (Singapura dengan indeks 0,9773 di peringkat ke-3 dan Thailand dengan indeks 0,7841 di peringkat ke-18) (United Nations, 2022a). Menanggapi kondisi tersebut, pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan partisipasi publik dalam pemerintahan dengan

memanfaatkan teknologi digital dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018, pp. 66–84).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan salah satu bentuk layanan yang ditujukan untuk peningkatan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintah (Kantor Staf Presiden, 2023). Penggunaan LAPOR! terus meningkat dan keberadaan kanal digitalnya turut menjadi solusi pelayanan dan partisipasi publik ketika pandemi Covid-19 melanda Indonesia (Humas MENPANRB, 2020). Untuk mengakses layanan pengaduan publik melalui LAPOR!, penyelenggara menyediakan kanal *website* (www.lapor.go.id), SMS (1708), Twitter (X) (@lapor1708) dan aplikasi *mobile* LAPOR! (Android dan IOS) (Kantor Staf Presiden, 2023).

Integrasi LAPOR! dengan kanal pengaduan di berbagai instansi juga meningkat drastis. Pada tahun 2016, LAPOR! hanya terhubung dengan 41 instansi,

namun dalam waktu empat tahun (2020) LAPOR! berkembang dan berhasil terkoneksi dengan 656 instansi pemerintah (Humas MENPANRB, 2020). Instansi yang terhubung mencakup kementerian, lembaga, hingga instansi-instansi pemerintah daerah (Kantor Staf Presiden, 2023). Partisipasi publik dalam mengakses LAPOR! juga terbilang tinggi. Hingga tahun 2019, tercatat total 1.389.891 laporan yang masuk, dari total 801.257 pelapor, dengan rerata 570 laporan per hari (Kantor Staf Presiden, 2023). Perkembangan dan peran LAPOR! yang sangat signifikan dalam peningkatan partisipasi publik ini kemudian menjadikan menjadikannya ditetapkan sebagai salah satu aplikasi umum dalam SPBE (Humas MENPANRB, 2020).

Sebagai layanan publik yang sangat luas dan menjadi salah satu aplikasi umum dalam SPBE, LAPOR! menjadi salah satu layanan publik elektronik yang sering diteliti. Beberapa penelitian terkait penyelenggaraan LAPOR! ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu Tentang LAPOR!

Penelitian	Tujuan	Deskripsi
(Puspitasari & Kurniawan, 2023)	Menguji unjuk kerja LAPOR! dalam penanganan pengaduan	Menggunakan model kesenjangan antara desain dan realitas, penelitian menemukan bahwa kesenjangan yang ditemukan masih cukup besar dan perlu dimitigasi.
(Handhayani et al., 2020)	Menguji efektivitas LAPOR! sebagai media komunikasi dengan masyarakat dalam melayani pengaduan publik	Menggunakan <i>mix-method</i> (pendekatan kuantitatif dan kualitatif). Pengumpulan data dilakukan melalui survei, wawancara, dan tinjauan pustaka. Penelitian dibatasi di Kota Solok.
(Iqbal & Virginia, 2020)	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk berpartisipasi dalam LAPOR!	Menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari 70 komunitas masyarakat. Penelitian dibatasi di Kota Mataram.
(Pusvita & Muttaqin, 2023)	Mengidentifikasi penggunaan kanal layanan pada SP4N-LAPOR!	Menggunakan analisis deskriptif terhadap statistik LAPOR! selama 10 tahun (2013-2022), penelitian berhasil mengidentifikasi tren penggunaan kanal dan pergeseran penggunaannya oleh publik.
(Akbar et al., 2022)	Menguji efektivitas LAPOR! sebagai media komunikasi pengaduan publik.	Menggunakan <i>DeLone & McLean Information System Succes Model</i> untuk mengukur efektivitas LAPOR!. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, pengukuran dilakukan dengan analisis deskriptif, dan penelitian dibatasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri.
(Gugun Geusan Akbar et al., 2019)	Menguji efektivitas LAPOR! dalam melayani pengaduan publik.	Pengumpulan data dilakukan dengan survei terhadap 400 responden, pengukuran efektivitas menggunakan model UTAUT, penelitian dibatasi di Kota Bandung.
(Rindani & Puspitodjati, 2020)	Mengevaluasi aplikasi LAPOR! berdasarkan kualitas <i>website</i> dan kepuasan pengguna.	Pengumpulan data dilakukan dengan survei terhadap 159 responden, pengembangan variabel menggunakan Webqual (kualitas <i>website</i>), skala kuesioner dibedakan dalam Webqual dan Model Kano, dan analisis data menggunakan Model Kano dan <i>Importance Performance Analysis</i> /IPA.

Penelitian	Tujuan	Deskripsi
(Zeniari, 2021)	Mengukur efektivitas kinerja organisasi penyelenggara LAPOR!	Penelitian dibatasi di Kabupaten Indragiri Hulu (Inhu) dengan objek penyelenggara LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Inhu. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap pejabat terkait dan masyarakat yang melakukan pengaduan. Pengukuran efektivitas menggunakan teori efektivitas organisasi Duncan.
(Gupitasari & Anwar, 2022)	Mengukur efektivitas penyelenggaraan LAPOR!	Penelitian dibatasi di Kabupaten Tasikmalaya. Pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap pejabat dinas komunikasi dan informatika kabupaten. Pengukuran efektivitas menggunakan teori Sedarmayanti (<i>Input-Production-Process-Output</i>).
(Jayanti & Wijaya, 2020)	Mengevaluasi tingkat kegunaan LAPOR!	Penelitian dibatasi di Kabupaten OKU Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan survei terhadap masyarakat, metode yang digunakan mengacu pada <i>USE Questionnaire</i> baik pada pengembangan variabel maupun analisis datanya.

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar penelitian tersebut bertujuan mengukur efektivitas penyelenggaraan LAPOR! sebagai layanan pengaduan. Tujuan pengukuran lainnya adalah mengukur penyelenggaraan LAPOR! dari sisi kinerja instansi yang menyelenggarakannya. Sementara penelitian lainnya bertujuan mengidentifikasi LAPOR!, baik mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi publik untuk berpartisipasi dalam LAPOR! maupun mengidentifikasi penggunaan kanal-kanal LAPOR! oleh publik.

Tabel 1 juga menunjukkan sebagian besar objek penelitian terkait LAPOR! ternyata masih bersifat lokal, padahal LAPOR! merupakan aplikasi umum SPBE yang diselenggarakan untuk pengaduan publik secara nasional. Dengan objek penelitian yang beragam dan terbatas tersebut, temuan-temuan yang dihasilkan juga beragam baik temuan positif yang perlu dipertahankan maupun temuan negatif yang membutuhkan rekomendasi penyelenggaraan LAPOR! Keberagaman temuan-temuan tersebut menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan LAPOR! bervariasi di berbagai daerah. Beberapa daerah berhasil menyelenggarakan LAPOR! dengan baik sehingga dapat dirujuk penyelenggaraannya, sementara beberapa daerah lainnya justru membutuhkan rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan.

Di sisi lain, terdapat pula beberapa penelitian menjangkau penyelenggaraan LAPOR! secara nasional dan tidak terbatas pada instansi tertentu. Namun belum ada penelitian dengan skala nasional yang menyoroti bagaimana tingkat partisipasi pengguna internet terhadap layanan LAPOR!. Penelitian partisipasi pengguna internet dalam LAPOR! menjadi sangat

penting mengingat tiga dari empat kanal LAPOR! menggunakan media internet (Kantor Staf Presiden, 2023). LAPOR! juga terus mengembangkan kanal-kanal baru, terutama pada berbagai *platform* media sosial (LAPOR, 2023) yang tentu saja menggunakan media internet. Kanal yang memanfaatkan media internet juga telah menjadi kanal yang sangat dominan dalam mengakses LAPOR! (terutama *website* dan aplikasi LAPOR! Android) yang menyebabkan sejak 2019 hingga saat ini pengguna LAPOR! hampir seluruhnya merupakan pengguna internet (Pusvita & Muttaqin, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengidentifikasi bagaimana partisipasi publik pengguna internet dalam menggunakan LAPOR! dengan mengukur rasio jumlah pengaduan berbanding jumlah pengguna internet secara nasional. Perhitungan rasio dapat digunakan untuk mengetahui partisipasi pengguna, misalnya pada pengukuran EPI (United Nations, 2022b, p. 200). Penelitian ini juga mempertimbangkan beragamnya keberhasilan penyelenggaraan LAPOR!, sehingga rasio tingkat partisipasi pengguna internet tersebut akan diukur menurut provinsi. Hasil perhitungan rasio digunakan untuk menentukan tingkat partisipasi pengguna internet dalam memanfaatkan LAPOR!. Manfaat menyajikan tingkat partisipasi pengguna dengan rasio menurut provinsi adalah memungkinkan identifikasi daerah yang memiliki strategi penyelenggaraan LAPOR! yang lebih baik sehingga dapat dipelajari dan dirujuk oleh daerah lainnya yang memiliki tingkat partisipasi yang masih rendah.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Untuk mendapatkan hasil pengukuran berbasis provinsi, maka diperlukan data per provinsi jumlah pengaduan melalui LAPOR! dan jumlah pengguna internet. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data laporan tahun terakhir (2022) yang dikeluarkan baik oleh statistik LAPOR! maupun Biro Pusat Statistik (BPS). Mengingat data pengguna internet dari BPS biasanya disajikan dalam format persentase jumlah penduduk, maka data ini perlu dikonversi ke dalam data pengguna internet dalam jumlah jiwa. Konversi data persentase pengguna internet menjadi data jumlah jiwa pengguna internet menggunakan rumus (1).

$$PI(jiwa) = PI(\%) \times P(jiwa) \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

PI : Jumlah Pengguna Internet

P : Jumlah Penduduk

Setelah memperoleh data-data yang dibutuhkan diperoleh, dilakukan analisis deskriptif untuk melihat kecenderungan antara jumlah pengaduan dengan jumlah pengguna internet setiap provinsinya. Selanjutnya dilakukan pengukuran partisipasi publik pengguna internet dalam mengakses LAPOR!. Pengukuran ini dilakukan melalui perhitungan rasio menggunakan rumus (2).

$$rasio = \frac{L(laporan)}{PI(jiwa)} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

L : Jumlah Pengaduan

PI : Jumlah Pengguna Internet

Hasil perhitungan rasio setiap provinsi dideskripsikan dalam bentuk grafik. Karena yang ingin diketahui pada grafik ini adalah rasio partisipasi, maka urutan provinsi pada grafik akan mengikuti urutan provinsi berdasarkan angka rasio terbaik (peringkat partisipasi). Selanjutnya dari grafik, penelitian menetapkan tingkat partisipasi publik pengguna internet dengan ketentuan seperti ditunjukkan pada Tabel 2.

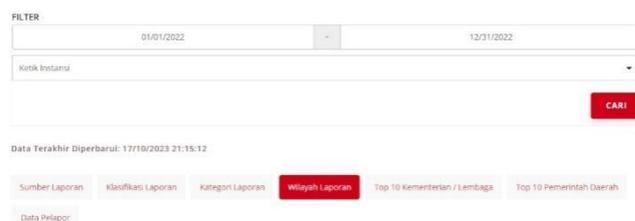
Tabel 2 Kriteria Penentuan Tingkat Partisipasi Publik Pengguna Internet Menurut Provinsi

Rasio Partisipasi	Tingkat Partisipasi
Di atas <i>trendline</i>	Dominan
Di atas rerata nasional	Tinggi
Di bawah rerata nasional	Rendah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data jumlah laporan pengaduan publik yang masuk melalui LAPOR! dapat diakses melalui statistik pada tautan <https://www.lapor.go.id/statistik>. Laman statistik LAPOR! ini hanya diperuntukkan bagi pengguna publik yang telah terdaftar sebagai pengguna LAPOR!. Oleh karena itu, sebelum mengakses tautan statistik LAPOR!, pengguna perlu mendaftarkan diri sebagai pengguna LAPOR! melalui website LAPOR! dan melakukan verifikasi akun LAPOR! melalui surat *email*.

Untuk mendapatkan laporan tahun terakhir (2022) dan data jumlah laporan menurut provinsi, setelah mengakses tautan <https://www.lapor.go.id/statistik>, pengguna perlu menyesuaikan filter dengan memasukkan rentang waktu data yang dibutuhkan mulai “01/01/2022” hingga “31/12/2022”. Selanjutnya, pengguna melakukan klik pada tombol “Wilayah Laporan” diikuti klik pada tombol “CARI”. Tampilan penyesuaian filter dan antarmuka pencarian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Tampilan Filter dan Antarmuka Pencarian Statistik LAPOR!

Setelah pencarian selesai, maka statistik laman LAPOR! akan menampilkan data 10 wilayah teratas. Untuk mendapatkan data lengkap, pengguna dapat mengunduh data statistik dalam format *file spreadsheet (excel)* dengan melakukan klik pada tombol “UNDUH EXCEL”. Pada *file spreadsheet* yang diunduh perlu dilakukan pemeriksaan ulang, karena statistik LAPOR! terkadang masih memasukkan data wilayah yang bukan provinsi, misalnya kabupaten atau kota tertentu. Setelah data diperiksa dan dibersihkan maka diperoleh data laporan menurut provinsi pada tahun 2022 yang ditunjukkan pada Tabel 3. Urutan data yang ditampilkan pada Tabel 3 mengacu pada provinsi dengan jumlah laporan terbanyak selama 2022. Jumlah laporan ini menunjukkan akses pengguna LAPOR!

yang mengajukan pengaduan publik melalui LAPOR! hingga proses pengaduan terekam dan dapat diproses.

Tabel 3 Data Jumlah Laporan yang Diterima Melalui LAPOR Tahun 2022 Menurut Provinsi

Provinsi	Jumlah Laporan
Jawa Barat	11191
Jawa Timur	7808
Jawa Tengah	7216
DKI Jakarta	5577
Banten	4066
Sumatera Utara	3240
Kalimantan Selatan	1555
Sumatera Selatan	1398
DI Yogyakarta	1235
Sulawesi Selatan	1217
Lampung	1052
Sumatera Barat	1026
Kalimantan Barat	968
Kalimantan Timur	908
Bali	899
Aceh	870
Riau	816
Kalimantan Tengah	731
Kepulauan Riau	652
Nusa Tenggara Timur	642
Nusa Tenggara Barat	598
Jambi	507
Sulawesi Utara	366
Sulawesi Tengah	353
Bengkulu	341
Sulawesi Tenggara	289
Kep.Bangka Belitung	270
Maluku	262
Papua	234
Gorontalo	152
Sulawesi Barat	133
Kalimantan Utara	110
Papua Barat	102
Maluku Utara	88

(Sumber: <https://www.lapor.go.id/statistik>)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa hanya terdapat satu provinsi yang mencapai lebih dari 10.000 laporan selama tahun 2022, yaitu Jawa Barat. Provinsi ini menduduki peringkat teratas sebagai provinsi dengan jumlah akses pengaduan melalui LAPOR! terbanyak dan terpaut cukup jauh dengan peringkat

kedua (Jawa Timur). Di sisi lain, jarak antara peringkat kedua dan ketiga (Jawa Tengah) relatif lebih kecil (keduanya berada pada angka 7000an laporan). Hingga provinsi dengan peringkat ke-12 (Sumatera Barat), jumlah laporan per provinsi masih berada pada angka di atas 1000 laporan. Artinya, perbandingan antara peringkat teratas dengan peringkat ke-12 mencapai lebih dari sepuluh kali. Namun, mulai peringkat ke-13 (Kalimantan Barat) jumlah akses laporan yang masuk menurun sangat jauh dibandingkan peringkat teratas, bahkan provinsi dengan jumlah laporan masuk terendah (Maluku Utara) hanya mencapai 88 laporan, kurang 1% dari laporan provinsi peringkat teratas (11.191 laporan).

Temuan tersebut menjadikan jangkauan data jumlah laporan menurut provinsi menjadi sangat besar, yaitu 11.103. Padahal rerata jumlah laporan per provinsi bahkan kurang dari 10% provinsi teratas, yaitu 1.672,7 laporan. Hanya enam provinsi teratas yang jumlah laporannya berada di atas rerata. Deskripsi ini menunjukkan bahwa kontribusi jumlah laporan secara nasional didominasi oleh hanya beberapa provinsi saja.

Provinsi dengan jumlah laporan terbanyak tidak serta merta menunjukkan partisipasi pengguna internet yang tinggi dalam mengakses LAPOR!. Mengingat akses LAPOR! yang didominasi oleh kanal yang memanfaatkan internet sebagai media, maka terdapat potensi bahwa semakin banyak pengguna internet di suatu provinsi akan mendorong jumlah pengaduan melalui LAPOR! juga semakin besar di provinsi tersebut. Namun, potensi ini masih perlu jumlah pengguna internet dengan jumlah pengaduan yang masuk melalui LAPOR!. Untuk itu, penelitian ini menggunakan data jumlah pengguna internet menurut provinsi pada tahun 2022 yang dipublikasikan BPS.

Data pengguna internet menurut provinsi yang dipublikasikan BPS ternyata berupa angka persentase berdasarkan jumlah penduduk masing-masing provinsi. Mengingat jumlah penduduk setiap provinsi yang sangat bervariasi, maka data ini tidak dapat langsung digunakan untuk melihat kecenderungan, namun perlu dikonversi menjadi jumlah jiwa pengguna internet real di provinsi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini juga menggunakan data jumlah penduduk menurut provinsi pada tahun 2022 yang juga dipublikasikan oleh BPS. Dengan menggunakan rumus (1), dilakukan perhitungan jumlah jiwa pengguna internet setiap provinsi yang hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4 Data jumlah pengguna internet tahun 2022 menurut provinsi

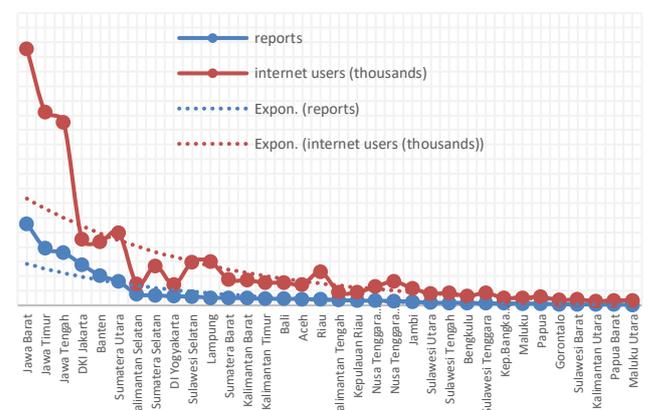
Provinsi	Jumlah Pengguna Internet (Ribu Jiwa)
Jawa Barat	35.137,4
Jawa Timur	26.451,2
Jawa Tengah	25.082,0
Sumatera Utara	9.927,7
DKI Jakarta	9.040,6
Banten	8.665,8
Lampung	5.984,1
Sulawesi Selatan	5.917,4
Sumatera Selatan	5.416,7
Riau	4.554,0
Sumatera Barat	3.560,9
Kalimantan Barat	3.440,1
Nusa Tenggara Barat	3.250,8
Bali	3.116,6
Kalimantan Timur	3.109,5
Kalimantan Selatan	2.938,3
Aceh	2.865,6
D.I. Yogyakarta	2.835,7
Nusa Tenggara Timur	2.590,5
Jambi	2.326,1
Kalimantan Tengah	1.803,4
Kep. Riau	1.796,2
Sulawesi Tenggara	1.671,8
Sulawesi Tengah	1.670,7
Sulawesi Utara	1.639,0
Bengkulu	1.300,7
Papua	1.163,0
Maluku	1.039,1
Kep. Bangka Belitung	1.026,8
Sulawesi Barat	807,8
Gorontalo	719,3
Papua Barat	689,5
Maluku Utara	662,3
Kalimantan Utara	563,5

(Sumber: diolah dari Tabel 34.c Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022 (Biro Pusat Statistik, 2023b, p. 232) dan Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Indonesia (Ribu Jiwa), 2020-2022 (Biro Pusat Statistik, 2023a))

Data pada Tabel 4 menunjukkan Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah sebagai provinsi peringkat teratas. Untuk peringkat terbawah mengalami sedikit perubahan, meskipun komposisi provinsi yang menempati masih sama dengan angka pengguna internet yang tidak berbeda jauh. Jangkauan data

mencapai 34.573,9 ribu pengguna internet dengan rerata 5.375,4 ribu pengguna internet. Mengacu pada rerata jumlah pengguna internet, terdapat lebih banyak provinsi yang jumlah yang jumlah pengguna internetnya berada di atas angka rerata, yaitu sebanyak sembilan provinsi (pada data jumlah laporan pada Tabel 2 hanya terdapat enam provinsi di atas angka rerata).

Tabel 4 menunjukkan peringkat jumlah pengguna internet hampir sama dengan urutan peringkat jumlah laporan seperti pada Tabel 3, namun terdapat beberapa provinsi yang peringkatnya berubah. Untuk memudahkan melihat kecenderungan antara jumlah pengguna internet dengan jumlah pengaduan pada LAPOR!, kedua data ditampilkan dalam grafik pada Gambar 2. Grafik pada Gambar 2 dilengkapi dengan *trendline* eksponensial untuk membantu menunjukkan provinsi-provinsi tertentu yang lebih dominan dari provinsi-provinsi lainnya.



Gambar 2 Deskripsi Kecenderungan Antara Jumlah Pengguna Internet (Merah) dan Jumlah Pengaduan Melalui LAPOR! (Biru)

Gambar 2 menunjukkan bahwa perubahan grafik jumlah pengaduan cenderung sama dengan perubahan grafik jumlah pengguna internet. Meskipun terdapat pergerakan yang berbeda pada beberapa provinsi namun jumlah provinsi yang menyimpang dari *trendline* tidak terlalu banyak dan kesenjangan dari keseluruhan garis *trendline* tidak terlalu besar.

Dengan demikian, secara umum Gambar 2 mendeskripsikan bahwa provinsi dengan jumlah pengguna internet lebih banyak akan cenderung memiliki jumlah pengaduan melalui LAPOR! yang lebih banyak pula. Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan penggunaan kanal digital dengan media internet sangat dominan dalam akses pengaduan publik melalui LAPOR! (Pusvita & Muttaqin, 2023).

Urutan provinsi pada Gambar 2 mengikuti urutan peringkat jumlah pengaduan teratas. Sehingga untuk mengetahui pergerakan grafik yang relatif menyimpang terhadap garis *trendline*, cukup dengan memperhatikan grafik jumlah pengguna internet (merah). Pergerakan grafik jumlah pengguna internet yang secara kontras terlihat berbeda dengan pergerakan grafik jumlah pengaduan di antaranya adalah pergerakan antara Banten-Sumatera Utara (pengguna naik, pengaduan turun), Kalimantan Selatan-Sumatera Selatan (pengguna naik, pengaduan turun), DI Yogyakarta-Sulawesi Selatan (pengguna naik, pengaduan turun), Aceh-Riau (pengguna naik, pengaduan turun), dan Kepulauan Riau-Nusa Tenggara Timur-Nusa Tenggara Barat (pengguna naik, pengaduan turun). Jumlah pergerakan yang menyimpang dari *trendline* ini tidak sebanding dengan jumlah pergerakan yang sama dengan *trendline* yang jauh lebih dominan pada keseluruhan grafik. Dengan mencermati pergerakan grafik jumlah pengguna internet yang menyimpang tersebut, dapat diketahui hanya terdapat dua provinsi dengan kesenjangan yang terlihat jelas yaitu, provinsi Kalimantan Selatan dan DI Yogyakarta. Hal yang menarik dari kedua provinsi ini adalah, keduanya memiliki angka jumlah pengguna internet yang cukup rendah (menurun jauh dari *trendline* grafik pengguna internet) padahal posisinya berada di antara provinsi-provinsi dengan jumlah pengaduan terbanyak. Kondisi ini mengindikasikan hal positif bahwa kedua provinsi tersebut berpotensi masuk dalam provinsi dengan partisipasi publik pengguna internet yang tinggi (jumlah pengguna internet relatif rendah namun memiliki jumlah pengaduan relatif tinggi).

Partisipasi Publik Pengguna Internet

Provinsi dengan pengguna internet yang banyak akan cenderung memiliki jumlah pengaduan yang banyak, namun belum tentu memiliki partisipasi pengguna internet yang tinggi. Pengguna internet yang difasilitasi mengakses pengaduan melalui berbagai kanal berbasis internet pada LAPOR! (*website*, aplikasi *mobile*, media sosial) belum tentu berminat menggunakan layanan LAPOR! karena beragam faktor. Provinsi-provinsi dengan tingkat partisipasi publik pengguna internet yang tinggi dalam menggunakan LAPOR! mengindikasikan bahwa provinsi-provinsi tersebut memiliki strategi yang lebih baik dalam mempromosikan layanan LAPOR! dan

meningkatkan minat pengguna internet di wilayahnya untuk berpartisipasi dalam pemerintahan melalui pemanfaatan LAPOR!.

Tingkat partisipasi publik pengguna internet di suatu provinsi ditentukan berdasarkan perhitungan rasio antara jumlah pengaduan yang masuk dan jumlah pengguna internet di wilayah tersebut. Dengan rasio ini, partisipasi publik pengguna internet akan dideskripsikan dengan “seberapa banyak akses pengaduan yang dilakukan oleh setiap pengguna internet yang ada”. Dengan menggunakan rumus (2), diperoleh hasil perhitungan rasio partisipasi publik pengguna internet setiap provinsi di Indonesia pada tahun 2022 yang ditunjukkan pada Tabel 5.

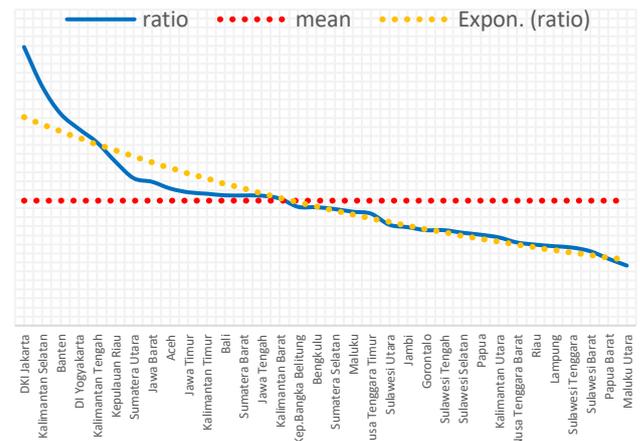
Tabel 5 Rasio Jumlah Laporan Publik Melalui SP4N-LAPOR untuk Setiap 1000 Pengguna Internet Menurut Provinsi

Provinsi	Rasio partisipasi	Peringkat partisipasi
DKI Jakarta	0,617	1
Kalimantan Selatan	0,529	2
Banten	0,469	3
DI Yogyakarta	0,436	4
Kalimantan Tengah	0,405	5
Kepulauan Riau	0,363	6
Sumatera Utara	0,326	7
Jawa Barat	0,318	8
Aceh	0,304	9
Jawa Timur	0,295	10
Kalimantan Timur	0,292	11
Bali	0,288	12
Sumatera Barat	0,288	13
Jawa Tengah	0,288	14
Kalimantan Barat	0,281	15
Kep. Bangka Belitung	0,263	16
Bengkulu	0,262	17
Sumatera Selatan	0,258	18
Maluku	0,252	19
Nusa Tenggara Timur	0,248	20
Sulawesi Utara	0,223	21
Jambi	0,218	22
Gorontalo	0,211	23
Sulawesi Tengah	0,211	24
Sulawesi Selatan	0,206	25
Papua	0,201	26
Kalimantan Utara	0,195	27
Nusa Tenggara Barat	0,184	28
Riau	0,179	29
Lampung	0,176	30
Sulawesi Tenggara	0,173	31

Sulawesi Barat	0,165	32
Papua Barat	0,148	33
Maluku Utara	0,133	34

Temuan pada Tabel 5 semakin menguatkan bahwa provinsi dengan jumlah pengaduan dan jumlah pengguna internet terbanyak belum tentu memiliki rasio partisipasi publik yang tinggi. Jawa Barat, Jawa Timur dan Jawa Tengah yang menempati peringkat pertama hingga peringkat ketiga baik dalam jumlah pengaduan maupun jumlah pengguna internet hanya mampu menempati peringkat kedelapan, ke-10, dan ke-14 dalam rasio partisipasi publik pengguna internetnya. Ketiga provinsi memiliki rasio partisipasi publik yang relatif mirip, yaitu sekitar 0,3 laporan untuk setiap 1000 pengguna internet (Jawa Barat 0,318; Jawa Timur 0,295; dan Jawa Tengah 0,288).

Provinsi DKI Jakarta dan Banten yang sebelumnya berada peringkat keempat dan kelima dalam jumlah pengaduan ternyata memiliki rasio partisipasi pengguna internet yang lebih tinggi dari Jawa Barat, Jawa Timur maupun Jawa Tengah. DKI Jakarta menjadi provinsi dengan rasio paling tinggi, sementara Banten menempati peringkat ke-3. Untuk setiap 1000 pengguna internet, di DKI Jakarta berkontribusi untuk menghasilkan sekitar 0,6 laporan sementara Banten hampir 0,5 laporan. Temuan yang cukup signifikan dari Tabel 5 adalah kemunculan Kalimantan Selatan dan DI Yogyakarta sebagai dua provinsi dengan partisipasi publik pengguna internet yang cukup baik. Dari sisi jumlah pengguna internetnya, kedua provinsi ini hanya berada di urutan ke-16 dan ke-18, namun rasio partisipasi pengguna internetnya cukup tinggi hingga menempati peringkat ke-2 dan ke-4. Gambar 3 mendeskripsikan dengan baik perbedaan peringkat masing-masing provinsi dalam rasio partisipasi publik pengguna internetnya mengakses LAPOR!. Grafik pada Gambar 3 juga dilengkapi dengan *trendline* eksponensial untuk menentukan provinsi-provinsi dengan tingkat partisipasi pengguna internet dominan, serta garis yang menunjukkan rasio rerata nasional untuk mengidentifikasi provinsi dengan tingkat partisipasi tinggi dan rendah.



Gambar 3 Deskripsi Tingkat Partisipasi Pengguna Internet Mengakses LAPOR! Menurut Provinsi

Gambar 3 mendeskripsikan dengan baik perbandingan tingkat partisipasi pengguna internet antar provinsi di Indonesia dalam mengakses LAPOR!. Berdasarkan grafik pada Gambar 3, maka tingkat partisipasi pengguna internet dalam memanfaatkan LAPOR! menurut provinsi dapat diklasifikasikan seperti ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Klasifikasi Provinsi Menurut Tingkat Partisipasi

Tingkat Partisipasi	Jumlah Provinsi	Nama Provinsi
Dominan	5	DKI Jakarta, Kalimantan Selatan, Banten, DI Yogyakarta, Kalimantan Tengah.
Tinggi	15	Kelima provinsi tingkat dominan ditambah: Kepulauan Riau, Sumatera Utara, Jawa Barat, Aceh, Jawa Timur, Kalimantan Timur, Bali, Sumatera Barat, Jawa Tengah, Kalimantan Barat.
Rendah	19	Kep. Bangka Belitung, Bengkulu, Sumatera Selatan, Maluku, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, Jambi, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Papua, Kalimantan Utara, Nusa Tenggara Barat, Riau, Lampung, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat, Papua Barat, Maluku Utara.

Tabel 6 menunjukkan hanya terdapat 15 provinsi (kurang dari 50% total provinsi yang berjumlah 34) yang berhasil mencapai tingkat partisipasi pengguna internet tinggi (rasio partisipasi di atas rerata nasional). 15 provinsi ini tersebut berada di regional Jawa-Bali (tujuh provinsi), Kalimantan (empat provinsi), dan Sumatera (empat provinsi). Temuan ini menunjukkan bahwa provinsi-provinsi dengan tingkat partisipasi pengguna internet tinggi sebagian besar berada di

wilayah barat Indonesia. Sebaliknya, 19 provinsi yang tersisa didominasi wilayah Indonesia timur (Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua). Wilayah barat Indonesia cenderung mendapatkan manfaat pembangunan lebih baik daripada wilayah timur Indonesia (Achmad & Prayitno, 2020). Dengan demikian, terdapat kemungkinan bahwa kesenjangan pembangunan (termasuk kesenjangan digital akibat tidak meratanya ketersediaan infrastruktur digital (Ariyanti, 2016)) berpengaruh pada partisipasi publik pengguna internet dalam layanan pemerintah, salah satunya pada layanan pengaduan seperti LAPOR!.

Tabel 6 juga menunjukkan lima di antara 15 provinsi dengan tingkat partisipasi tinggi memenuhi kriteria provinsi dengan tingkat partisipasi dominan. Hasil perhitungan rasio kelima provinsi ini memang terpaut cukup jauh dengan provinsi lainnya, yaitu: DKI Jakarta (0,617), Kalimantan Selatan (0,529), Banten (0,469), DI Yogyakarta (0,436), dan Kalimantan Tengah (0,405).

Kemunculan DKI Jakarta dan DI Yogyakarta sebagai provinsi dengan tingkat partisipasi dominan sangat mungkin didukung dengan kondisi kedua daerah tersebut sebagai pusat pemerintahan negara (Carey, 1986; Salim & Kombaitan, 2009), pusat pertumbuhan ekonomi (Novitasari et al., 2020; Rahajeng et al., 2023), dan pusat pengembangan sumber daya manusia (Feriyanto, 2019; Rita Fidella, 2021). Kedua provinsi ini juga menjadi sentral pengembangan wilayah urban di sekitarnya (Firman, 2014; Rahajeng et al., 2023) serta dibekali dengan pembangunan infrastruktur TIK yang baik sehingga memiliki kesenjangan digital yang relatif rendah dibandingkan provinsi lainnya (Ariyanti, 2016).

Di sisi lain, masuknya Banten dalam provinsi dengan tingkat partisipasi dominan mungkin merupakan dampak dari posisinya yang secara geografis berdekatan dengan DKI Jakarta dan Jawa Barat, sehingga memiliki koneksi yang kuat dalam aktivitas ekonomi dan infrastruktur (Novitasari et al., 2020) Banten juga termasuk dalam provinsi dengan pembangunan TIK yang baik dan kesenjangan digital yang rendah (Ariyanti, 2016). Masuknya DKI Jakarta dan Banten sebagai provinsi dengan tingkat partisipasi dominan memunculkan pertanyaan: "Mengapa Jawa Barat yang menjadi bagian dari segitiga koneksi ini tidak termasuk dalam provinsi yang tingkat partisipasi pengguna internetnya dominan?". Padahal, jumlah laporan dan jumlah pengguna internet provinsi ini adalah yang tertinggi di Indonesia. Mengingat

partisipasi publik berkaitan dengan manusia (dalam konteks ini pengguna internet), hal ini mungkin dapat dijelaskan dengan kondisi DKI Jakarta dan Banten termasuk dalam provinsi dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM/HDI) di atas rerata nasional sementara Jawa Barat tidak termasuk (Rita Fidella, 2021).

Provinsi dengan tingkat partisipasi dominan yang menarik untuk dipelajari lebih lanjut adalah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Dokumen terkait telekomunikasi (Biro Pusat Statistik, 2023b) hingga Indikator Masyarakat Digital Indonesia/IMDI (Pahlevi et al., 2023), hingga parameter pembangunan manusianya (Rita Fidella, 2021) tidak mengindikasikan kedua provinsi ini akan memiliki keunggulan hingga masuk dalam provinsi dengan tingkat partisipasi pengguna internet yang dominan sebagaimana tiga provinsi sebelumnya (DKI Jakarta, DI Yogyakarta, dan Banten). Meskipun demikian, Kalimantan Selatan ternyata sangat serius menyelenggarakan layanan LAPOR!, di antaranya dengan menyusun regulasi khusus terkait LAPOR! (Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Media Komunikasi Elektronik di Provinsi Kalimantan Selatan, 2019), secara khusus melaksanakan *monitoring* dan evaluasi penyelenggaraan LAPOR! (Diskominfo Prov Kalsel, 2021), hingga memberikan penghargaan kepada pemerintah daerah di wilayahnya atas prestasi penyelenggaraan LAPOR! (EDP KP, 2023; Pemerintah Kota Banjarmasin, 2023; Surya, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa provinsi Kalimantan Selatan sangat serius dalam mempromosikan layanan LAPOR! sehingga berpotensi meningkatkan partisipasi publik pengguna internet di provinsi tersebut. Sementara Kalimantan Tengah ternyata mempelajari penyelenggaraan LAPOR! yang baik dari provinsi Kalimantan Selatan (RH, 2022). Provinsi Kalimantan Tengah memandang provinsi Kalimantan Selatan yang merupakan tetangganya sebagai provinsi yang berhasil menjalankan LAPOR! dengan baik, bahkan berhasil meraih prestasi di tingkat nasional (Thohir & Mahdani, 2022). Tindakan ini berpotensi turut meningkatkan kualitas penyelenggaraan LAPOR! di Kalimantan Tengah sehingga provinsi ini berhasil masuk dalam provinsi dengan tingkat partisipasi publik pengguna internet yang dominan dibandingkan provinsi lainnya.

Temuan ini merekomendasikan setidaknya dua strategi untuk meningkatkan partisipasi pengguna internet dalam memanfaatkan layanan pengaduan.

Pertama, provinsi dengan ketersediaan infrastruktur TIK yang baik, kesenjangan digital rendah, dan jumlah pengguna yang besar perlu meningkatkan kesadaran pengguna dalam memanfaatkan akses yang dimilikinya untuk berpartisipasi dalam pemerintahan, salah satunya berpartisipasi dalam pengaduan publik. Persentase konten layanan publik yang diakses pengguna internet Indonesia sebenarnya cukup baik meskipun konten media sosial dan berita masih menjadi yang paling dominan (Mona & Kawilarang, 2022) namun jika memperhatikan media digital yang dipilih, maka kanal-kanal SPBE (*e-government*), termasuk pengaduan publik sangat tertinggal dengan media sosial, kanal berita, hiburan (musik dan tontonan), dan *game* (Riyanto, 2022). Dengan demikian, membangun kesadaran pengguna untuk memanfaatkan akses yang dimiliki dengan baik tidak kalah penting dengan memiliki akses dan keterampilan internet. Kedua, diperlukan strategi promosi untuk mengenalkan layanan serta menjaga keterikatan pengguna (*user engagement*) dengan memperhatikan persepsi mereka terhadap layanan. Strategi promosi layanan ini telah terbukti mengangkat provinsi Kalimantan Selatan dengan kondisi pembangunan TIK yang tidak sebaik di provinsi-provinsi Jawa-Bali (Ariyanti, 2016) namun mampu memiliki tingkat partisipasi yang cukup baik. Promosi layanan akan membantu pengguna internet mengenal layanan sehingga meningkatkan probabilitas akses layanan oleh pengguna tersebut. Semakin luas promosi layanan, semakin luas pengenalan layanan di kalangan pengguna internet, semakin besar jumlah pengaduan yang mungkin diterima, sehingga semakin tinggi tingkat partisipasi pengguna. Selain itu, persepsi pengguna yang positif terhadap layanan akan membantu meningkatkan minat pengguna menggunakan layanan. Pemerintah selaku penyelenggara layanan pengaduan perlu memperhatikan efektivitas pengaduan melalui LAPOR!, kemudahan penggunaannya, pengaruh sosial (termasuk strategi promosi untuk pengenalan layanan), maupun kelengkapan fiturnya (Iqbal & Virginia, 2020).

Penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi publik dalam layanan pengaduan *online* (LAPOR!) tidak serta merta meningkat dengan ketersediaan infrastruktur TIK dan tingginya akses internet. Motivasi, kesadaran, persepsi pengguna terhadap layanan pengaduan juga menjadi penting. Dengan demikian, variabel yang tidak terhubung langsung dengan akses internet (ketersediaan infrastruktur TIK, keterampilan digital, dan sejenisnya) berpotensi

mempengaruhi tingkat partisipasi pengguna. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa strategi penyelenggara layanan dalam meningkatkan kesadaran pengguna layanan (dalam temuan penelitian berupa strategi promosi) memiliki dampak yang signifikan untuk meningkatkan partisipasi pengguna, meskipun dalam kondisi ketersediaan infrastruktur digital yang terbatas.

KESIMPULAN

Penelitian menemukan terdapat lima provinsi dengan tingkat partisipasi publik pengguna internet yang dominan dalam memanfaatkan LAPOR!, yaitu DKI Jakarta, Kalimantan Selatan, Banten, DI Yogyakarta, dan Kalimantan Tengah. Penelitian juga menemukan bahwa kurang dari 50% provinsi di Indonesia yang masuk dalam kategori provinsi dengan tingkat partisipasi tinggi, dan sebagian besar berada di wilayah Indonesia barat.

Meskipun pembangunan infrastruktur TIK, kesenjangan digital yang rendah, dan jumlah pengguna internet yang besar membantu beberapa provinsi mencapai tingkat partisipasi yang tinggi, namun lebih banyak provinsi dengan ketersediaan akses yang baik tersebut tidak mencapai tingkat partisipasi yang lebih baik daripada beberapa provinsi dengan infrastruktur TIK lebih rendah dan pengguna internet yang lebih sedikit. Penelitian ini mengajukan peningkatan kesadaran pengguna dalam memanfaatkan akses, promosi dan pengenalan layanan, serta peningkatan keterlibatan pengguna dengan memperhatikan persepsi pengguna terhadap layanan sebagai metode untuk meningkatkan partisipasi publik pengguna internet dalam layanan pengaduan. Sebagai catatan, penelitian ini tidak membantah pentingnya terus meningkatkan pemerataan pembangunan, khususnya infrastruktur TIK demi memperkecil kesenjangan digital.

Beberapa variabel yang tidak terkait akses internet dan belum dilibatkan dalam penelitian ini yang mungkin mempengaruhi partisipasi, seperti variabel-variabel budaya (misalnya: tradisi harus menyelesaikan permasalahan sendiri meskipun seharusnya merupakan kewajiban pemerintah (“tabu” mengadu), stigma bahwa berurusan dengan pemerintah itu sangat birokratis dan merepotkan, atau trauma terhadap pengalaman pelayanan pengaduan yang tidak profesional). Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menyoroiti hubungan partisipasi pengguna publik dengan variabel-variabel tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada penyelenggara LAPOR! nasional dan pengelola layanan *website* LAPOR!, *website* BPS, dan *website* IMDI yang menyediakan akses data untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, & Prayitno, G. (2020). Regional Disparity in Western and Eastern Indonesia. *International Journal of Economics and Business Administration*, VIII(4), 101–110. <https://doi.org/10.35808/ijeba/572>
- Akbar, A. G., Effendy, K., & Lukman, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. *Medium*, 9(2), 276–291. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10072](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10072)
- Ariyanti, S. (2016). Studi Pengukuran Digital Divide di Indonesia. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(4), 281. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2013.110402>
- Biro Pusat Statistik. (2023a). *Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Indonesia 2020-2022*. Biro Pusat Statistik. <https://sulut.bps.go.id/indicator/12/958/1/jumlah-penduduk-menurut-provinsi-di-indonesia.html>
- Biro Pusat Statistik. (2023b). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022* (06300.2313). Biro Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/publication/2023/08/31/131385d0253c6aae7c7a59fa/statistik-telekomunikasi-indonesia-2022.html>
- Carey, P. (1986). Yogyakarta: From sultanate to revolutionary capital of Indonesia. The politics of cultural survival. *Indonesia Circle. School of Oriental & African Studies. Newsletter*, 14(39), 19–29. <https://doi.org/10.1080/03062848608729628>
- Diskominfo Prov Kalsel. (2021, September 24). *Kuatkan Pengelolaan SP4N-LAPOR!, Diskominfo Kalsel Laksanakan Monitoring dan Evaluasi di Lingkup Pemprov Kalsel*. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. <https://diskominfo.kalselprov.go.id/2021/09/24/kuatka-n-pengelolaan-sp4n-lapor-diskominfo-kalsel-laksanakan-monitoring-dan-evaluasi-di-lingkup-pemprov-kalsel/>
- EDP KP. (2023, May 10). *Pemkab HSS Terima Penghargaan Terbaik Pengelolaan SP4N-LAPOR*. Kalimantan Post. <https://kalimantanpost.com/2023/05/pemkab-hss-terima-penghargaan-terbaik-pengelolaan-sp4n-lapor/>
- Feriyanto, N. (2019). The Effect of The Quality of Human Development Factors on The Rate of Economic Growth in Yogyakarta Special Province. *International Journal for Quality Research*, 13(1), 157–176. <https://doi.org/10.24874/IJQR13.01-10>
- Firman, T. (2014). Inter-local-government partnership for urban management in decentralizing Indonesia: From below or above? Kartamantul (Greater Yogyakarta) and Jabodetabek (Greater Jakarta) compared. *Space and Polity*, 18(3), 215–232. <https://doi.org/10.1080/13562576.2014.959252>
- Gugun Geusan Akbar, Ikeu Kania, Aceng Ulumudin, Grisna Anggadwita, Lintang Sukma Harmanto, & Dini Turipanam Alamanda. (2019). Innovation in the Public Sector: The effectiveness of “LAPOR!” as one of the Smart City Programs in Bandung. *Proceedings of the International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities (ISSEH 2018)*, 297–302. <https://doi.org/10.2991/isseh-18.2019.69>
- Gupitasari, F., & Anwar, M. K. (2022). The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Department of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.15575/jpan.v14i1.17764>
- Handhayani, M., Dewi, R. S., & Arif, E. (2020). The Effectiveness of Using Digital Media in Government Systems in the Industry Era 4.0 (Lapor! At Kominfo Office of Solok City): *Proceedings of the 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020)*. 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020), Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201219.036>
- Humas MENPANRB. (2020, October 27). *LAPOR! Jadi Aplikasi Umum, Semua Kanal Aduan Pemerintah Harus Terintegrasi*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/lapor-jadi-aplikasi-umum-semua-kanal-aduan-pemerintah-harus-terintegrasi>
- Iqbal, M., & Virginia, C. Y. (2020). The Behavior of Using Online System of Public Aspirations and Complaints Service (LAPOR) in Mataram City. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 125–140. <https://doi.org/10.33701/jtp.v12i2.947>
- Jayanti, A., & Wijaya, F. K. (2020). *Analisis Usability pada Aplikasi SP4N LAPOR! Menggunakan Metode USE Questionnaire (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur)*. 3(1).
- Kantor Staf Presiden. (2023). *Tentang LAPOR! - LAPOR!.pdf*. Apa Itu LAPOR!? <https://www.lapor.go.id/tentang>
- LAPOR. (2023). *Statistik [BETA]—LAPOR!.pdf*. <https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>
- Mona, N., & Kawilarang, J. (2022). Digital Media Literacy during Covid-19 Pandemic Era among Millenials. *Proceedings Of International Conference On Communication Science*, 2(1), 115–124. <https://doi.org/10.29303/iccspceeding.v2i1.74>

- Novitasari, F., Drestalita, N. C., & Maryati, S. (2020). The impacts of infrastructure development on economic growth (case study: DKI Jakarta, Banten Province and West Java Province). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 592(1), 012017. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/592/1/012017>
- Pahlevi, S. M., Kusumasari, D., AS, Y. A., Susenna, A., Agustina, L., & Medika, C. (2023). *Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) pada Tahun 2022* (Farah, Ed.). Kompas Gramedia.
- Pemerintah Kota Banjarmasin. (2023, May 9). *Banjarmasin Raih Predikat Terbaik Tanggap Aduan SP4N LAPOR!* Banjarmasin A Thousand River City. <https://www.banjarmasin-kota.go.id/2023/05/banjarmasin-raih-predikat-terbaik.html>
- Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Media Komunikasi Elektronik di Provinsi Kalimantan Selatan, Pub. L. No. 19 (2019).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Perpres No. 95/2018 110 (2018).
- Puspitasari, D. A., & Kurniawan, T. (2023). Assessing the national complaint handling system in Indonesia (LAPOR!) using the design-reality gap model. *International Journal of Electronic Governance*, 15(2), 118–134. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2023.132329>
- Pusvita, V., & Muttaqin, M. (2023). Satu Dekade LAPOR: Tren Penggunaan Kanal Layanan SP4N. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.30818/jpkm.v8i1.5138>
- Rahajeng, A., Jaya, W. K., Pangaribowo, E., & Darwin, M. (2023). Transformation of yogyakarta regional development: A shifting perception of economic power among the regions. *GeoJournal*, 88(2), 1671–1686. <https://doi.org/10.1007/s10708-022-10708-2>
- RH, A. (2022, February 11). *Pelajari Pengelolaan SP4N-LAPOR, Diskominfo Kalteng Kunjungi Diskominfo Kalsel*. Media Center Portal Berita Kalimantan Selatan. <https://diskominfomc.kalselprov.go.id/2022/02/11/pelajari-pengelolaan-sp4n-lapor-diskominfo-kalteng-kunjungi-diskominfo-kalsel/>
- Rindani, F., & Puspitodjati, S. (2020). Integration of Webqual Method to Importance Performance Analysis and Kano Model to Analyze System Quality of E-Government: Case Study LAPOR! *Jurnal Sistem Informatika*, 16(2), 1–17. <https://doi.org/10.21609/jsi.v16i2.937>
- Rita Fidella. (2021). The Factors Affecting HDI Indonesia. *International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology*, 160–167. <https://doi.org/10.32628/IJSRSET218629>
- Riyanto, A. D. (2022). *Indonesian Digital Report 2022*. Hootsuite (We are Social). <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>
- Salim, W., & Kombaitan, B. (2009). Jakarta. *City*, 13(1), 120–128. <https://doi.org/10.1080/13604810902726335>
- Surya, Y. (2023, May 9). *Pemkot Banjarbaru Raih Tindak Lanjut Aduan Terbaik Pertama Se-Kalimantan Selatan*. Medi Center Kota Banjarbaru. <https://mediacenter.banjarbarukota.go.id/2023/05/09/pemkot-banjarbaru-raih-tindak-lanjut-aduan-terbaik-pertama-se-kalimantan-selatan/>
- Thohir, L., & Mahdani. (2022, June 16). *LAPOR! Paman raih Top 6 Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2022*. Antara Kalsel. <https://kalsel.antaranews.com/berita/332377/lapor-paman-raih-top-6-kompetisi-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-2022>
- United Nations. (2022a). *2022 E-Participation Index*. UN E-Government Knowledgebase. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>
- United Nations (Ed.). (2022b). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations.
- Zeniar, A. A. (2021). Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu. *JOM FISIP*, 8.