

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

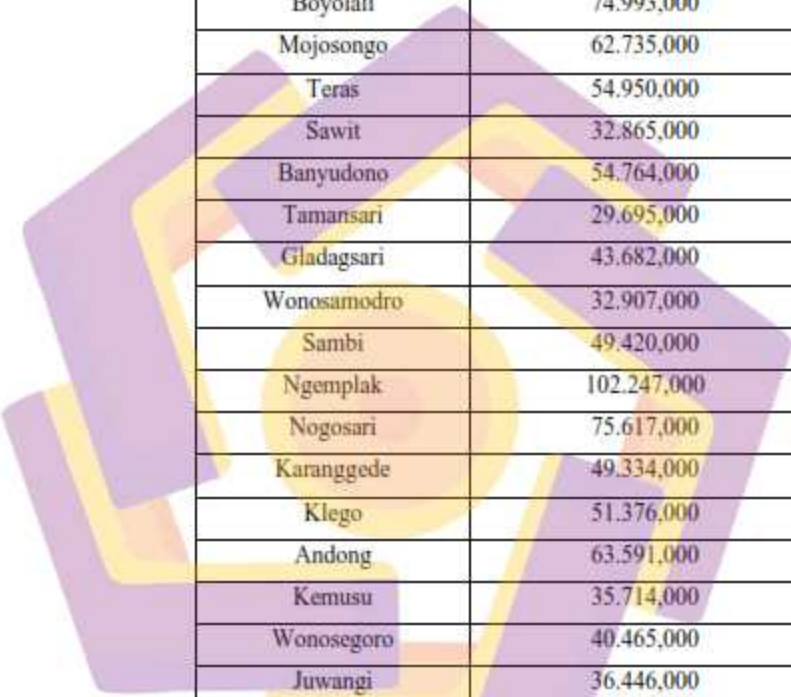
Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat, pemerintah dituntut untuk terus menghadirkan berbagai inovasi guna mempermudah masyarakat dalam melakukan interaksi serta menyampaikan aspirasi atau pengaduan. Inovasi tersebut tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur pemerintah dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk. Dengan adanya sistem pengaduan berbasis digital, diharapkan terwujud tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, sesuai dengan prinsip *e-government* yang menjadi arah pembangunan birokrasi model (Wildan et al., 2025). Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kusdinar et al., 2025). Pemerintah pun didorong untuk memberikan layanan yang lebih efektif, cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital (Rifaldi, 2025). Oleh karena itu pemerintah menghadirkan inovasi aplikasi yang bernama SP4N-LAPOR yang dimana pada aplikasi tersebut masyarakat dapat melaporkan ataupun melampirkan aspirasi untuk membantu pengelolaan pemerintahan di Indonesia. SP4N-LAPOR ini dapat digunakan untuk segala hal pelaporan yang dirasakan oleh masyarakat guna ditindaklanjuti oleh pemerintah, terkait keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat/pelapor. Adanya pelayanan pelaporan digital ini diharapkan masyarakat dan pemerintahan dapat

menciptakan komunikasi yang baik untuk keberlangsungan pemerintahan yang baik.

Pada perkembangan teknologi yang semakin luas, permintaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan berkualitas semakin meningkat, selaku penyelenggara pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi permintaan dan keinginan dari masyarakat tersebut, karena pada hakikatnya pelayanan publik akan selalu berorientasi kepada kepuasan masyarakat (Mutiarani Jamil et al., 2024). Setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang baik untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga tujuan ideal atau kesejahteraan dapat terwujud dan dirasakan oleh masyarakat (Kusdinar et al., 2025). Pemerintah yang menghadirkan kemudahan untuk membuat laporan atau aspirasi dengan cepat bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada SP4N-LAPOR juga terdapat permintaan informasi, apabila masyarakat memerlukan informasi yang lebih detail terkait pelayanan publik. Hal ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor yang bersangkutan. Namun tentu saja masyarakat juga harus bijak menggunakan aplikasi yang sudah disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah membuat laporan ataupun aspirasi, bukan untuk disalah gunakan.

SP4N-LAPOR dirancang untuk menjadi jembatan antara masyarakat dan instansi pemerintah menyelesaikan masalah layanan publik dengan cepat, tepat, dan efisien (Hilas Stepanus & Wahyu Subadi, 2024). Menurut data dari Badan Statistik Kabupaten Boyolali (Boyolali, 2025) dapat diketahui jumlah penduduk pada Kabupaten Boyolali pada tahun 2025 terdapat 1,1 juta jiwa yang tersebar pada setiap Kecamatan.



Kecamatan	Jumlah Penduduk
Selo	30.216,000
Ampel	41.901,000
Cepogo	61.736,000
Musuk	33.076,000
Boyolali	74.993,000
Mojosongo	62.735,000
Teras	54.950,000
Sawit	32.865,000
Banyudono	54.764,000
Tamansari	29.695,000
Gladagsari	43.682,000
Wonosamodro	32.907,000
Sambi	49.420,000
Ngemplak	102.247,000
Nogosari	75.617,000
Karanggede	49.334,000
Klego	51.376,000
Andong	63.591,000
Kemusu	35.714,000
Wonosegoro	40.465,000
Juwangi	36.446,000
Kabupaten Boyolali	1.109.332,000

Sumber: Website Badan Pusat Statistik Kabupaten Boyolali 2025

Berdasarkan dari data kependudukan tersebut dapat disimpulkan adanya aplikasi SP4N-LAPOR sangat memerlukan tingkat untuk penerapan dan tindak lanjut dari aplikasi SP4N-LAPOR ini, agar lebih efektif dan transparansi karena melihat dari banyaknya populasi jumlah penduduk yang dimana dalam kebijakan dari pengadaan aplikasi SP4N-LAPOR untuk mempermudah serta

meningkatkan proses layanan untuk menciptakan harmonisasi antar pemangku kebijakan dengan masyarakat.

Pengelolaan aplikasi dengan baik dan melakukan pelayanan dan tindak lanjut dari aduan setiap masyarakat. Pelayanan pengaduan berbasis digital sudah dilakukan dan diterapkan di Kabupaten Boyolali, namun belum ada penelitian yang mengangkat analisis pengelolaan pengaduan masyarakat yang menggunakan teori UTAUT di Kabupaten Boyolali, untuk mengetahui pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali. Teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and use of Technology*) mempunyai indicator inti yang digunakan untuk memperkuat pertanyaan tujuan, dan manfaat penelitian, indicator UTAUT terdiri dari *Performance Expectancy* (harapan kinerja), *Effort Expectancy* (harapan kemudahan), *Social Influence* (pengaruh sosial), *Facilitating Conditions* (kondisi pendukung).

Pengelolaan pengaduan sangat diperlukan untuk membantu memilah aduan yang masuk guna mengetahui persoalan yang lebih mendesak ataupun yang dapat dilakukan secara bertahap oleh pemerintah. Pengelolaan pengaduan dari pemerintah juga dapat mempermudah pengerjaan dan dapat mengurangi potensi kesalahan dalam meninjau lanjut aduan. Meskipun SP4N-LAPOR sudah banyak penelitiannya, namun secara spesifik belum ada penelitian yang menggunakan teori UTAUT MODEL, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital dalam perspektif UTAUT MODEL: study kasus SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat pengelolaan pengaduan untuk membantu meningkatkan efektivitas dari setiap aduan masyarakat. Pada penelitian ini, juga diharapkan berkontribusi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal tindak lanjut dari setiap aduan yang masuk, serta transparansi dari setiap perkembangan tindak lanjut yang sudah dilakukan, sehingga memberikan tanggapan dan kepercayaan yang timbul di masyarakat terhadap pemerintah. Pada penelitian ini, peneliti juga ingin mengetahui sejauh mana pengelolaan pengaduan

berbasis digital ini mempermudah pelayanan kepada masyarakat secara mudah, cepat, tepat dan efisien.

Berdasarkan dari pemaparan pada latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan studi dengan judul **Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital dalam Perspektif UTAUT Model: Study Kasus SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali**. Alasan peneliti tertarik dengan studi ini yaitu, karena ingin mengetahui bagaimana pengelolaan dari aspek UTAUT Model, bagaimana setelah LAPOR hadir untuk membantu mempermudah proses aduan masyarakat kepada pemerintah.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi dan efektivitas SP4N-LAPOR dalam konteks pelayanan publik di berbagai daerah. Penelitian Sri Reski Fadhilah menemukan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan pendekatan TAM dan DeLone & McLean IS Success Model melalui metode kuantitatif. Hasilnya menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, meskipun masih ditemukan minimnya penggunaan aplikasi di daerah penelitian.

Penelitian lain oleh Ayu Hidayati dengan pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, namun masih terdapat permasalahan dalam integrasi laporan dan pengelolaannya. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Dinda Mutiarani Jamii dkk., yang menyimpulkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR mampu meningkatkan efisiensi proses pengaduan, tetapi menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi dan keterbatasan teknis.

Dalam perspektif efektivitas pelayanan, Ahmad Aziz Ardiansah dkk., menggunakan model SERVQUAL dan menemukan bahwa efektivitas SP4N-LAPOR cukup signifikan, namun sosialisasi yang belum merata menjadi hambatan utama. Sementara itu, Rizqa Raihan Ramadhanti dan Yuni Lestari menilai bahwa pelayanan sudah optimal, tetapi masih terdapat permasalahan dalam pemahaman masyarakat dan koordinasi internal OPD.

Beberapa penelitian juga menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Febri Aini Nur dkk., menemukan bahwa SP4N-LAPOR diterima dengan baik karena kemudahan penggunaannya, namun tingkat penggunaan masih rendah akibat kurangnya sosialisasi. Widya Aurellia Devitasari juga menemukan bahwa tidak semua hipotesis TAM didukung, terutama terkait persepsi kemudahan dan kegunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak selalu konsisten antar konteks daerah.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek efektivitas, kualitas pelayanan, dan penerimaan teknologi menggunakan model TAM maupun SERVQUAL. Namun, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji pengelolaan pengaduan berbasis digital dengan menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* untuk melihat keterkaitan antara ekspektasi kinerja, kemudahan, pengaruh sosial, serta kondisi pendukung terhadap penerimaan dan implementasi sistem dalam konteks pemerintah daerah. Oleh karena itu penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji pengelolaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali melalui pendekatan UTAUT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana penerimaan pengguna aplikasi pengaduan dari SP4N-LAPOR dalam perspektif UTAUT Model?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dan peluang dalam pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital melalui SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali?

1.3 Batasan masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar dari fokus yang sudah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian hanya fokus pada pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali, khususnya pada proses penerimaan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dan penyelesaian laporan.
2. Analisis penelitian dibatasi dengan perspektif UTAUT Model.
3. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga tidak dilakukan pengukuran numerik, uji statistik, ataupun pengujian hipotesis kualitatif.

1.4 Tujuan penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengelolaan pengaduan dari SP4N-LAPOR, berdasarkan teori UTAUT Model.
2. Mengetahui pengaruh dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap penerimaan dan penggunaan sistem SP4N-LAPOR
3. Mengidentifikasi kendala dan faktor pendukung dalam pengaduan masyarakat berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu:

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan tentang pengelolaan dari sistem SP4N-LAPOR yang terintegrasi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boyolali, yang akan di arahkan kepada dinas terkait untuk proses tindak lanjut.

2. Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi pemerintah: memberikan gambaran empiris mengenai tingkat efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap SP4N-LAPOR, sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pengaduan publik.

- b. Bagi masyarakat: mendorong peningkatan kesadaran dan partisipasi aktif dalam memanfaatkan sistem pengaduan digital sebagai sarana untuk menyalurkan aspirasi, keluhan, dan masukan terhadap pelayanan publik.
- c. Bagi peneliti: hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan menjadi referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika BAB dalam penelitian sangat penting, karena penyusunan BAB harus mempunyai sistematika guna data yang didapatkan peneliti mudah dipahami oleh pembaca. Berikut sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB ini memuat teori utama yang akan menjadi bahan acuan dalam mengumpulkan data. Selain itu pada BAB ini menjelaskan mengenai teori dari penelitian terdahulu yang digunakan untuk menjelaskan setiap kata kunci penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, termasuk sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini berisi paparan hasil penelitian serta menganalisis berdasarkan teori utama

BAB V PENUTUP

Pada BAB ini menjelaskan mengenai penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian, dan saran untuk rekomendasi penelitian selanjutnya.