

**EFEKTIVITAS APLIKASI *SP4N-LAPOR!* SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI PUBLIK ANTARA PEMERINTAH DAN
MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK, DAN PERSANDIAN KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Oleh:

Putri Dwi Vinata

NIM. 22.12.026259



**FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISTRASI, DAN
KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

TAHUN 2026

**EFEKTIVITAS APLIKASI *SP4N-LAPOR!* SEBAGAI
MEDIA KOMUNIKASI PUBLIK ANTARA
PEMERINTAH DAN MASYARAKAT PADA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK, DAN
PERSANDIAN KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Komunikasi

Oleh:

Putri Dwi Vinata

NIM. 22.12.026259



**FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISTRASI,
DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

TAHUN 2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

1. Allah SWT, sebagai wujud rasa syukur atas kemudahan serta kelancaran yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta. Terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti. Tanpa kalian, penulis tidak akan sampai pada titik ini. Semoga ini menjadi langkah kecil untuk membahagiakan dan membanggakan kalian.
3. Kepada Ibu Nafa Aqla Islami, S.Sos., M.A., selaku dosen pembimbing yang sabar dan ikhlas ketika membimbing mahasiswa yang banyak sendirinya ini. Terima kasih atas bantuan, nasihat dan ilmu yang ibu berikan selama proses bimbingan dilakukan.
4. Geters PKY; May, Andin, Andri, Umami, Wafi, Riska, Wulan, Rhere, dan Nanda. Terima kasih sudah mau menjadi tempat penulis berkeluh kesah, sudah mau direpotkan, dan menjadi tempat teraman bagi penulis yang selalu berpikir menyerah akan hidupnya ini.
5. Taylor Alison Swift, melalui karyanya telah memberikan motivasi kepada penulis, khususnya penggalan lirik lagu *“if you never bleed, you’re never gonna grow”*, sebagai pengingat untuk terus bertahan dan berkembang dalam setiap proses.

1. Terakhir, untuk diri sendiri. Terima kasih sudah berjuang dan selalu percaya sampai akhir bahwa rezeki dan takdir tidak pernah tertukar, dan Tuhan tidak akan menguji seorang hamba-Nya melebihi batas kemampuannya.

RIWAYAT HIDUP

Putri Dwi Vinata lahir di Purwodadi pada 12 April 2004. Penulis merupakan anak dari Fahmi dan Siti Ramdanah. Penulis memulai pendidikan formal di SDN 7 Buntok dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di MTsN Dusun Selatan dan lulus pada tahun 2019. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMAN 3 Palangka Raya dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Selama masa perkuliahan, penulis berupaya mengembangkan kemampuan akademik serta keterampilan komunikasi sebagai bekal dalam dunia kerja dan pengabdian kepada masyarakat.

Sebagai penutup, penulis memiliki motivasi bahwa setiap proses membutuhkan kesabaran, kerja keras, dan doa. Penulis meyakini bahwa keberhasilan bukanlah tentang siapa yang paling cepat, melainkan siapa yang terus bertahan dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis bersyukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Ridha-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Media Komunikasi Publik Antara Pemerintah dan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi Program Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Bapak Rahmat Hidayat, S.H., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, Administrasi, dan Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Bapak Dr. H. Junaidi, S.H., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi sekaligus Ketua Penguji Skripsi.
4. Ibu Nafa Aqla Islami, S.Sos., M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Sholahuddin Shoum Abdurrahman, M.A.P., Ibu Annisa Rizki Ananda, M.I.Kom dan Ibu Rahmita Sari, MA., selaku Dosen Penguji.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi UMPR atas ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia yang penuh keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

RINGKASAN

Putri Dwi Vinata. 2026. Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Muhammadiyah

Palangka Raya, Efektivitas Aplikasi *SP4N-LAPOR!* Sebagai Media Komunikasi Publik Antara Pemerintah dan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya. Dibawah bimbingan : Nafa Aqla Islami, S.Sos., M.A.

Penelitian ini berjudul “*Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai Media Komunikasi Publik antara Pemerintah dan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya.*” Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi publik yang responsif, transparan, dan partisipatif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). SP4N-LAPOR! merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dirancang sebagai kanal tunggal pengaduan masyarakat berbasis digital.

Fenomena yang terjadi di Kota Palangka Raya menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal SP4N-LAPOR! sebagai media komunikasi publik yang cepat dan transparan dengan kondisi pelaksanaannya di lapangan. Partisipasi masyarakat yang masih fluktuatif, keterbatasan literasi digital, laporan yang belum lengkap, serta persepsi mengenai kecepatan respon pemerintah menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, staf pengelola SP4N-LAPOR!, serta masyarakat pengguna aplikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Palangka Raya tergolong cukup efektif sebagai media komunikasi publik. Dari aspek aksesibilitas, aplikasi telah tersedia melalui berbagai kanal dan dapat diakses masyarakat, meskipun masih terdapat kendala literasi digital. Dari aspek kecepatan respon, proses verifikasi dan distribusi laporan telah berjalan sesuai mekanisme, namun konsistensi waktu respon masih perlu ditingkatkan. Dari aspek transparansi, masyarakat dapat memantau status laporan secara terbuka melalui sistem. Sementara dari aspek tindak lanjut, efektivitas sangat bergantung pada koordinasi dan komitmen perangkat daerah dalam menyelesaikan laporan.

Kata Kunci: Efektivitas, SP4N-LAPOR!, Komunikasi Publik, E-Government, Pelayanan Publik.

SUMMARY

Putri Dwi Vinata. 2026. Communication Science Study Program, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! Application as a Public Communication Medium between the Government and the Community at the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption of Palangka Raya City*. Supervised by Nafa Aqla Islami, S.Sos., M.A.

This research is entitled “*The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! Application as a Public Communication Media between the Government and the Community at the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption of Palangka Raya City*.” This study is motivated by the importance of responsive, transparent, and participatory public communication in achieving good governance. SP4N-LAPOR! is a national public complaint management system designed as an integrated digital platform for handling public reports.

The phenomenon observed in Palangka Raya City indicates a gap between the ideal objectives of SP4N-LAPOR! as a fast and transparent public communication medium and its actual implementation. Fluctuating public participation, limited digital literacy, incomplete reports, and perceptions regarding the government's response time are factors influencing the effectiveness of the application.

This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Informants consist of the Head of Public Information Management Division, SP4N-LAPOR! administrators, and community members who have used the application. The sampling technique applied is purposive sampling.

The results show that SP4N-LAPOR! in Palangka Raya City is considered moderately effective as a public communication medium. In terms of accessibility, the application is available through various channels and accessible to the public, although digital literacy remains a challenge. Regarding response speed, the verification and distribution processes are conducted according to established mechanisms, yet response consistency still needs improvement. In terms of transparency, the public can monitor report status openly through the system. Meanwhile, follow-up effectiveness largely depends on coordination and commitment among local government agencies in resolving reports.

Keywords: Effectiveness, SP4N-LAPOR!, Public Communication, E-Government, Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Aplikasi *SP4N-LAPOR!* Sebagai Media Komunikasi Publik Antara Pemerintah dan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya”. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Administrasi dan Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, 1 Maret 2026

Yang Membuat
Pernyataan,

Putri Dwi Vinata

NIM 22.12.026259

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN PERSONALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang responsif dan transparan merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks ini, komunikasi publik memegang peranan sentral sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui komunikasi publik yang efektif, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun pengaduan terkait layanan pemerintah, sementara instansi pemerintah dapat menanggapi serta memperbaiki kualitas layanannya. Di era digital seperti saat ini, komunikasi publik tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui sistem elektronik berbasis teknologi informasi yang memungkinkan interaksi dua arah secara lebih cepat dan transparan (Susanto, 2021).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik yang baik, pemerintah Indonesia berupaya mengembangkan sistem yang dapat menampung aspirasi, pengaduan, serta masukan dari masyarakat secara lebih terbuka. Pemerintah Indonesia telah memperkuat sistem komunikasi publik tersebut melalui pengembangan *Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional* (SP4N-LAPOR). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, SP4N-LAPOR dirancang sebagai kanal tunggal pengelolaan pengaduan masyarakat dari seluruh instansi pemerintah. Tujuannya adalah menerapkan *no wrong door policy* — artinya, setiap laporan masyarakat yang masuk akan diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti (Kementerian PANRB, 2023).

SP4N-LAPOR merupakan singkatan dari *Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. Sistem ini dikembangkan sebagai platform berbasis digital yang dapat diakses melalui berbagai kanal seperti situs web *www.lapor.go.id*, aplikasi *Android/iOS*, *SMS 1708*, dan media sosial resmi. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengirimkan laporan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian diteruskan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti dalam batas waktu tertentu. Dengan demikian, SP4N-LAPOR bukan hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan, tetapi juga sebagai *media komunikasi publik* yang memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Kementerian PANRB, 2024).

Secara nasional, implementasi SP4N-LAPOR menunjukkan perkembangan yang signifikan. Data Kementerian PANRB (2024) mencatat bahwa hingga tahun 2023, terdapat lebih dari 700 instansi pemerintah pusat dan daerah yang telah terhubung dengan sistem SP4N-LAPOR dengan total laporan masyarakat mencapai lebih dari 2 juta aduan. Angka ini menunjukkan bahwa sistem tersebut telah menjadi wadah strategis untuk menampung aspirasi publik dan meningkatkan

transparansi layanan. Namun demikian, capaian tinggi di tingkat nasional tidak selalu mencerminkan efektivitas pelaksanaannya di tingkat daerah. Perbedaan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta tingkat literasi masyarakat terhadap teknologi informasi menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi sistem ini (Bappenas, 2022).

Di tingkat daerah, peran Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) menjadi sangat penting dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Di Kota Palangka Raya, Diskominfo bertugas mengelola dan mengoordinasikan laporan yang masuk dari masyarakat kepada perangkat daerah terkait agar segera ditindaklanjuti. Namun, efektivitas pelaksanaan sistem ini masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan laporan pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh Diskominfo Kota Palangka Raya (2024), masih terdapat tantangan seperti rendahnya tingkat partisipasi masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap fungsi aplikasi, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknis dalam proses verifikasi laporan.

Kendala tersebut menunjukkan bahwa efektivitas SP4N-LAPOR! sebagai media komunikasi publik belum sepenuhnya optimal. Efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi ini mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun menindaklanjuti laporan. Menurut Effendy (2017), efektivitas komunikasi terjadi apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami sesuai dengan maksud pengirimnya, serta menghasilkan umpan balik yang diharapkan. Dalam konteks SP4N-LAPOR!,

efektivitas berarti sejauh mana laporan masyarakat dapat direspons secara cepat, tepat, dan transparan oleh pemerintah.

Dalam praktiknya di lapangan, pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Palangka Raya menunjukkan peran strategis Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) sebagai *leading sector* pengelolaan pengaduan publik berbasis digital. Diskominfo Kota Palangka Raya berfungsi sebagai administrator utama yang melakukan verifikasi awal laporan, pengklasifikasian aduan, serta pendistribusian laporan kepada perangkat daerah yang berwenang melalui sistem SP4N-LAPOR!. Proses ini menjadi krusial karena menentukan kecepatan dan ketepatan tindak lanjut laporan masyarakat. Berdasarkan data internal pengelolaan SP4N-LAPOR! Diskominfo Kota Palangka Raya tahun 2023–2024, sebagian besar laporan masyarakat berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan, infrastruktur jalan dan drainase, kebersihan lingkungan, serta pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa meskipun jumlah laporan yang masuk setiap tahun mengalami peningkatan, tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong fluktuatif. Hal ini dipengaruhi oleh masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! serta anggapan bahwa proses tindak lanjut pengaduan memerlukan waktu yang lama. Selain itu, berdasarkan hasil evaluasi internal Diskominfo Kota Palangka Raya, terdapat beberapa laporan yang belum memenuhi unsur kelengkapan data, seperti

lokasi yang tidak jelas atau deskripsi masalah yang kurang rinci, sehingga memperlambat proses verifikasi dan penyaluran ke perangkat daerah terkait.

Dalam konteks perannya sebagai media komunikasi publik, SP4N-LAPOR! di Kota Palangka Raya tidak hanya berfungsi sebagai kanal penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai instrumen transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Setiap laporan yang masuk dapat dipantau status tindak lanjutnya secara terbuka oleh masyarakat, mulai dari tahap verifikasi, disposisi ke perangkat daerah, hingga penyelesaian laporan. Mekanisme ini mendorong perangkat daerah untuk lebih responsif terhadap aspirasi publik serta meningkatkan koordinasi lintas sektor di lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya. Namun demikian, efektivitas sistem ini masih sangat bergantung pada komitmen perangkat daerah dalam menindaklanjuti laporan sesuai batas waktu yang ditetapkan serta dukungan sumber daya manusia yang memadai di tingkat pengelola.

Upaya Diskominfo Kota Palangka Raya dalam meningkatkan efektivitas SP4N-LAPOR! juga dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat, baik secara langsung melalui kegiatan tatap muka maupun secara tidak langsung melalui media sosial, website resmi pemerintah daerah, dan kolaborasi dengan kecamatan serta kelurahan. Meskipun demikian, hasil di lapangan menunjukkan bahwa sosialisasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi informasi. Kondisi ini menegaskan bahwa SP4N-LAPOR! masih memerlukan penguatan strategi komunikasi publik yang lebih inklusif agar benar-benar dapat berfungsi sebagai

media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat di Kota Palangka Raya.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR! juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan program ini. Berdasarkan data KemenPANRB (2023), masih terdapat kesenjangan pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! antara daerah perkotaan dan daerah yang memiliki keterbatasan akses digital. Hal ini juga menjadi tantangan bagi pemerintah daerah, termasuk Kota Palangka Raya, untuk meningkatkan literasi digital dan memperluas jangkauan informasi mengenai layanan pengaduan publik berbasis daring.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, menarik untuk dikaji bagaimana efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai media komunikasi publik antara pemerintah dan masyarakat di Kota Palangka Raya, khususnya di bawah pengelolaan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana aplikasi SP4N-LAPOR! berfungsi efektif dalam membangun komunikasi dua arah yang transparan dan partisipatif, serta memberikan rekomendasi terhadap upaya peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan publik di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diketahui rumusan masalahnya yaitu:

Bagaimana efektivitas aplikasi *SP4N-LAPOR* sebagai media komunikasi publik antara pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi *SP4N-LAPOR*!. Dan bagaimana efektivitas aplikasi *SP4N-LAPOR* sebagai media komunikasi publik antara pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang komunikasi publik dan komunikasi pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas media komunikasi digital pemerintah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik yang memperkaya literatur mengenai strategi pemerintah dalam membangun komunikasi dua arah melalui pemanfaatan teknologi informasi, serta mendukung teori-teori komunikasi yang berkaitan dengan efektivitas media dalam konteks pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya dalam mengevaluasi dan memperbaiki pelaksanaan aplikasi SP4N-LAPOR. Hasil penelitian dapat membantu instansi dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan publik, memperkuat koordinasi antarperangkat daerah, serta meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

c. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Kota Palangka Raya dengan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya peran SP4N-LAPOR sebagai saluran komunikasi publik resmi yang menjamin transparansi, kecepatan respon, dan akuntabilitas pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan turut mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara konstruktif melalui aplikasi tersebut.