

**“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SMART CITY MELALUI APLIKASI
SP4N-LAPOR! DALAM MENINGKATKAN RESPONSIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG”**

TUGAS UJIAN TENGAH SEMESTER

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Ujian Tengah Semester Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik**

Oleh

ZASKIA FEBRIYANTI_2466041003

MANDIRI B

Dosen Pengampu :

Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pelayanan Publik dalam Pemerintahan.....	15
2.2.2 Transformasi Tata Kelola Digital	17
2.2.3 Responsivitas Pelayanan Publik	19
2.3 Kerangka Berpikir	21
III. METODE PENELITIAN	24
3.1 Tipe Penelitian.....	24
3.2 Fokus Penelitian	26
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital mengubah secara signifikan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas birokrasi melalui sistem administrasi terpadu dan kanal pengaduan digital. Masyarakat membutuhkan layanan cepat, transparan, mudah diakses, dan responsif. Konsep smart city hadir sebagai jawaban terhadap pelayanan publik yang lebih modern, inovatif, dan berbasis teknologi, mencerminkan pergeseran paradigma birokrasi menuju tata kelola adaptif dan digital (Handayani et al., 2021).

Di Indonesia, smart city menjadi program strategis pemerintah untuk mempercepat transformasi digital. Melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Kementerian PANRB, pemerintah mengembangkan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengaduan pelayanan publik nasional. Program ini mempersingkat birokrasi dan memperluas layanan. Dengan SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara mudah tanpa batas ruang dan waktu, mencerminkan upaya membangun birokrasi inklusif dan adaptif serta mendukung tata kelola pemerintahan terbuka (Premaiswari et al., 2024).

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan kanal pengaduan resmi berbasis digital. Aplikasi ini memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, saran, atau kritik terhadap layanan publik. Pemerintah daerah yang menggunakannya wajib memberikan tanggapan. Melalui mekanisme ini, masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah. Sistem ini juga membangun komunikasi dua arah antara aparatur dan warga, sehingga hubungan pemerintah dan masyarakat menjadi lebih dekat serta transparan dalam melaksanakan pelayanan publik dalam berbasis digital (Muttaqin & Pusvita, 2023).

Kota Bandar Lampung menjadi salah satu daerah yang mengadopsi kebijakan smart city dan menggunakan SP4N-LAPOR!. Pemerintah kota berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi digital yang mudah diakses masyarakat. Penggunaan aplikasi ini diharapkan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan mendorong partisipasi aktif warga dalam memberi masukan terhadap layanan publik. Pemerintah juga menjadikannya contoh penerapan layanan digital di daerah lain, menunjukkan komitmen terhadap transformasi digital nasional. Peran pemerintah daerah penting untuk memastikan sistem berjalan efektif, responsif, dan adaptif di tingkat lokal serta mampu menanggapi kebutuhan warga secara cepat dan tepat (Mandasari, 2021).

Kebijakan smart city tidak hanya menyangkut teknologi, tetapi juga perubahan pola kerja birokrasi. Pemerintah daerah dituntut lebih terbuka, kolaboratif, dan cepat merespons kebutuhan masyarakat. Dalam pengaduan publik, SP4N-LAPOR! menjadi sarana membuat birokrasi lebih responsif dan akuntabel. Perubahan ini penting untuk membangun kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat. Teknologi diharapkan menjadi jembatan komunikasi efektif antara negara dan masyarakat, mempermudah koordinasi, dan mempercepat penyelesaian masalah. Upaya ini mendorong terciptanya budaya pelayanan profesional, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan warga (West, 2015).

SP4N-LAPOR! membuka ruang dialog langsung antara masyarakat dan pemerintah. Melalui sistem ini, pelaporan dapat dilakukan lebih mudah tanpa birokrasi panjang. Kecepatan tanggapan pemerintah meningkat jika sistem dijalankan optimal, sehingga penyelesaian masalah publik lebih cepat dan tepat. Masyarakat lebih aktif berpartisipasi karena merasa suaranya didengar dan diperhitungkan. Sistem ini memperpendek jarak antara masyarakat dan birokrasi, membangun komunikasi transparan, akuntabel, dan responsif. Dengan demikian, efektivitas serta kualitas pelayanan publik meningkat signifikan, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah (West, 2015).

Selain memperkuat partisipasi, SP4N-LAPOR! juga mendorong akuntabilitas pemerintah. Setiap laporan terekam dalam sistem nasional sehingga dapat dipantau secara terbuka oleh masyarakat maupun instansi terkait. Aparatur didorong untuk bekerja secara bertanggung jawab, transparan, dan profesional dalam setiap tugasnya. Dengan mekanisme ini, potensi penyalahgunaan wewenang dapat ditekan secara signifikan. Akuntabilitas menjadi fondasi utama pelaksanaan good governance dan peningkatan kualitas layanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan. Hal ini juga menjadi bagian penting dari agenda reformasi birokrasi serta upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah secara nyata dan konsisten (Premaiswari et al., 2024).

Partisipasi masyarakat menjadi kunci keberhasilan SP4N-LAPOR!. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi agar masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan benar. Masyarakat yang melek teknologi akan lebih mudah melaporkan masalah dan memberikan masukan langsung kepada pemerintah. Partisipasi yang tinggi membantu sistem pengaduan publik dan memastikan masalah terselesaikan cepat dan tepat. Literasi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan program dan peningkatan kualitas layanan publik. Tanpa partisipasi masyarakat, sistem ini hanya formalitas dan tidak memberikan dampak nyata bagi perbaikan pelayanan (Premaiswari et al., 2024).

Namun, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik juga menghadapi tantangan signifikan. Banyak daerah masih terbatas dalam infrastruktur jaringan dan perangkat sistem, yang memengaruhi kecepatan dan ketepatan penanganan laporan masyarakat. Masalah anggaran untuk perawatan, pembaruan, dan peningkatan sistem juga sering menjadi kendala. Selain itu, sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola teknologi menjadi faktor penting. Oleh sebab itu, dukungan infrastruktur, anggaran memadai, dan pelatihan SDM sangat penting. Tanpa infrastruktur yang baik dan pengelolaan tepat, efektivitas program tidak akan tercapai secara optimal (Sarjito, 2025).

Kepemimpinan daerah turut menentukan efektivitas SP4N-LAPOR!. Daerah dengan komitmen tinggi lebih cepat mengintegrasikan sistem ini ke dalam mekanisme pelayanan publik secara menyeluruh. Sebaliknya, kepemimpinan yang lemah sering membuat sistem hanya berjalan formalitas tanpa memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Pemimpin visioner mampu mendorong partisipasi aktif seluruh OPD, memfasilitasi koordinasi, dan memastikan setiap laporan ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan efisien. Kepemimpinan menjadi faktor penentu keberhasilan sistem secara keseluruhan. Kinerja pelayanan publik sangat bergantung pada peran pemimpin dalam mendorong perubahan, inovasi, dan budaya kerja responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Febriani et al., 2024).

Regulasi memegang peran penting dalam pelaksanaan kebijakan digital. Tanpa SOP dan aturan teknis yang jelas, pelaksanaan SP4N-LAPOR! menjadi tidak seragam dan kurang efektif. Sinkronisasi antara kebijakan pusat dan daerah diperlukan agar program berjalan lancar dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Regulasi yang jelas membuat sistem ini lebih terarah, transparan, dan akuntabel karena membantu aparaturnya menyelesaikan laporan warga dengan tepat waktu dan akurat. Dengan dasar hukum yang kuat, pelaksanaan kebijakan lebih konsisten, terukur, dan berkelanjutan, sehingga mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang profesional (Ramadhanti & Lestari, 2023).

Kota Bandar Lampung menghadapi tantangan tersendiri dalam pengelolaan pengaduan publik. Jumlah laporan meningkat dari tahun ke tahun, tetapi kecepatan penyelesaian belum stabil, menunjukkan adanya kesenjangan antara kapasitas sistem dan beban laporan. Kondisi ini mengharuskan pemerintah memperbaiki sumber daya, mekanisme kerja, dan koordinasi antarunit terkait. Kesiapan aparaturnya menjadi kunci peningkatan kinerja serta efektivitas sistem pengaduan publik. Tanpa peningkatan kapasitas, pelatihan SDM, dan perbaikan mekanisme, sistem tidak akan berjalan optimal dan tidak mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal (Febriani et al., 2024).

Persepsi masyarakat juga memengaruhi keberhasilan program. Jika laporan tidak ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem pengaduan. Padahal, kepercayaan ini sangat penting untuk menjaga partisipasi publik yang aktif dan berkelanjutan. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong lebih banyak warga untuk menggunakan kanal pengaduan dan memberikan masukan konstruktif. Karena itu, respons cepat, akurat, dan tuntas sangat diperlukan. Pemerintah harus memastikan keandalan sistem ini dalam memberikan jawaban kepada publik serta transparansi dalam setiap proses penanganan laporan, sehingga membangun budaya pelayanan publik yang profesional, adil serta akuntabel (Muttaqin & Pusvita, 2023).

Keterbukaan informasi melalui SP4N-LAPOR! memperkuat prinsip transparansi dalam pelayanan publik. Masyarakat dapat mengakses perkembangan laporan mereka secara langsung dan memantau prosesnya. Hal ini memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta mendorong partisipasi aktif warga. Transparansi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah dan akuntabilitas aparatur. Keterbukaan menjadi landasan penting dalam membangun tata kelola yang baik. Ini menjadi salah satu keberhasilan smart city sekaligus menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik responsif dan profesional (Muttaqin & Pusvita, 2023).

SP4N-LAPOR! turut mendorong perubahan budaya kerja aparatur. ASN dituntut bekerja cepat, responsif, dan akuntabel terhadap laporan masyarakat. Budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Aparatur harus mampu beradaptasi dengan sistem digital yang terus berkembang dan memanfaatkan teknologi secara optimal. Perubahan ini menjadi langkah penting menuju pelayanan publik modern, efisien, dan profesional. Transformasi budaya kerja perlu didukung secara kelembagaan, termasuk pelatihan, evaluasi berkala untuk mendorong kinerja aparatur yang lebih baik (Muttaqin & Pusvita, 2023).

Dalam konteks nasional, SP4N-LAPOR! mendukung agenda e-government secara menyeluruh. Program ini menjadi bagian dari upaya membangun pemerintahan yang terbuka, transparan, dan efisien. Keberhasilan implementasi di daerah berkontribusi pada peningkatan indeks pelayanan publik nasional serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah pusat terus berupaya untuk meningkatkan penguatan kapasitas digital, infrastruktur, dan SDM di daerah agar sistem berjalan optimal. SP4N-LAPOR! menjadi bagian penting dari strategi nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan modern. Hal ini menunjukkan keterkaitan kuat antara kebijakan pusat dan daerah dalam mencapai pelayanan publik lebih profesional (Premaiswari et al., 2024).

Mengacu pada peluang dan tantangan tersebut, implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung perlu dikaji lebih dalam dan menyeluruh. Kajian ini penting untuk memahami hambatan, potensi, dan strategi peningkatan responsivitas serta kualitas pelayanan publik. Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata untuk perbaikan tata kelola dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, penelitian ini memperkuat dasar untuk kebijakan publik lokal yang lebih fleksibel. Penelitian ini memiliki nilai strategis untuk mendorong efektivitas pelayanan digital dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Premaiswari et al., 2024).

Pelaksanaan program SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung masih menghadapi kendala teknis dan kelembagaan. Beberapa laporan masyarakat terlambat ditindaklanjuti karena koordinasi lemah antarunit. Ketidaksesuaian tindak lanjut juga sering terjadi pada beberapa OPD, sehingga mengurangi efektivitas sistem. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan implementasi kebijakan yang perlu segera diatasi. Jika tidak diperbaiki, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah bisa menurun signifikan. Ketidakterpaduan koordinasi menjadi faktor penting yang harus diperhatikan, disertai peningkatan kapasitas SDM dan penguatan prosedur standar (Premaiswari et al., 2024).

Responsivitas pelayanan publik menjadi ukuran keberhasilan SP4N-LAPOR!. Responsivitas mencakup kecepatan, ketepatan, dan kualitas tanggapan pemerintah terhadap laporan masyarakat. Pemerintah harus mampu memberikan solusi yang jelas, relevan, dan sesuai kebutuhan publik secara efektif. Pelayanan yang responsif memperkuat legitimasi, kredibilitas, dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau tidak tepat menimbulkan persepsi negatif dan menurunkan partisipasi publik. Responsivitas yang kuat menjadi indikator keberhasilan transformasi digital serta cerminan komitmen pemerintah dalam membangun layanan publik profesional, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Febriani et al., 2024).

Faktor penyebab rendahnya responsivitas dapat dilihat dari berbagai aspek. Kapasitas SDM terbatas menjadi kendala utama dalam penanganan laporan masyarakat secara cepat dan tepat. Infrastruktur teknologi yang kurang mendukung juga memperlambat proses layanan dan membatasi efektivitas sistem digital. Selain itu, literasi digital masyarakat yang belum merata membuat pelaporan dan partisipasi publik kurang optimal. Faktor-faktor ini saling terkait dan langsung memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Semua faktor perlu ditangani secara sistematis, terukur, dan berkesinambungan agar program berjalan efektif serta memberi manfaat bagi masyarakat (Wildhani et al., 2023).

Koordinasi antar OPD juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Beberapa laporan membutuhkan tindak lanjut lintas sektor, tetapi komunikasi antarinstansi belum optimal dan terhambat birokrasi kompleks. Regulasi mengenai waktu tanggapan juga belum seragam di setiap OPD, menimbulkan ketidakkonsistenan penyelesaian laporan. Akibatnya, kecepatan dan kualitas penyelesaian laporan menjadi tidak merata. Penyelarasan SOP, mekanisme kerja, dan sistem koordinasi lintas OPD menjadi hal mendesak yang harus segera diperbaiki. Tanpa koordinasi baik, efektivitas layanan akan terus terhambat dan kepercayaan masyarakat bisa menurun (Handayani et al., 2021).

Dampak dari kendala ini cukup serius. Masyarakat yang tidak puas terhadap respons pemerintah cenderung berhenti melapor dan enggan berpartisipasi aktif. Partisipasi publik pun menurun sehingga sistem pengaduan kehilangan fungsinya sebagai alat kontrol sosial yang strategis dan sangat penting. Rendahnya partisipasi berdampak langsung pada efektivitas kebijakan digital dan kualitas layanan publik. Akibatnya, kepercayaan publik terhadap pemerintah melemah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi legitimasi, kredibilitas, dan citra institusi secara keseluruhan. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan responsivitas dalam pelayanan publik secara berkelanjutan, terintegrasi, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Sarjito, 2025).

Kebijakan smart city bukan sekadar inovasi teknologi, tetapi juga sarana membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah daerah harus memastikan pelaksanaan program yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta mampu menjawab kebutuhan publik. Pendekatan teknis, kelembagaan, dan partisipatif perlu dilakukan secara seimbang agar setiap elemen program berjalan efektif. Dengan demikian, manfaat kebijakan ini dapat dirasakan langsung oleh publik, meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Keberhasilan SP4N-LAPOR! sangat ditentukan oleh responsivitas layanan, koordinasi antarinstansi, dan kualitas tindak lanjut (Sarjito, 2025).

Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai tata kelola digital di tingkat kota. Penelitian terdahulu mengenai SP4N-LAPOR! memang sudah banyak, tetapi kajian yang fokus pada responsivitas di Kota Bandar Lampung masih terbatas. Kajian ini memberikan pemahaman kontekstual terhadap proses implementasi kebijakan digital dan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Hasilnya dapat memperkuat konsep smart governance serta strategi pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga memperluas basis teori kebijakan publik dan menawarkan rekomendasi praktis bagi pengembangan program digital daerah (Putra, 2025).

Dari sisi kebijakan, penelitian ini memberikan masukan penting bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dapat membantu pemerintah meningkatkan kapasitas SDM, memperkuat infrastruktur, dan menyelaraskan koordinasi OPD, serta meningkatkan pengelolaan laporan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi wilayah lain yang ingin membangun program serupa. Oleh karena itu, kebijakan dapat berhasil, berkelanjutan, dan menguntungkan. (Putri & Kurniati, 2025).

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan tersebut, penulis hendak melakukan penelitian tentang implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi LAPOR di Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam mengenai proses pelaksanaan kebijakan digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan konkret bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja layanan publik. Kajian ini relevan secara teoritis maupun praktis untuk mendukung perbaikan tata kelola pemerintahan daerah (Muttaqin & Pusvita, 2023).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijabarkan oleh penulis sebelumnya, maka dapat dijabarkan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis dalam kajian ilmiah ini adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat responsivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan smart city melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung?
3. Strategi apa yang dilakukan Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan pelaksanaan aplikasi SP4N-LAPOR! agar tercipta pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah dan sasaran yang ingin dicapai. Dengan pendekatan kualitatif, tujuan ini digunakan untuk memahami pelaksanaan kebijakan dan responsivitas publik. Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat responsivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan smart city melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung.
3. Mendeskripsikan strategi Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan pelaksanaan aplikasi SP4N-LAPOR! agar tercipta pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan memberikan manfaat positif secara teoritis, praktis, maupun akademis. Dalam penelitian kualitatif ini, manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Bagi peneliti, penelitian ini memberi kontribusi pada pengembangan teori kebijakan publik digital dan memperkuat kajian smart governance.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan aplikasi SP4N-LAPOR! serta memperbaiki mekanisme laporan dan koordinasi OPD.
3. Manfaat Akademis
Sebagai referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti, penelitian ini memperkaya literatur administrasi publik dan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi secara signifikan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan unsur penting dalam memperkuat landasan teoritis dan konseptual suatu kajian ilmiah. Melalui penelitian terdahulu, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai isu dan permasalahan yang pernah dikaji, termasuk pendekatan dan temuan yang diperoleh. Dengan demikian, penelitian ini tidak berdiri sendiri, tetapi menjadi bagian dari perkembangan pengetahuan yang terus dikaji dan diperbarui (Handayani et al., 2021). Selain itu, penelitian terdahulu membantu peneliti mengidentifikasi kesenjangan, meminimalkan duplikasi, serta memberikan arahan merumuskan pertanyaan dan metode.

Selain memperkuat landasan teori, penelitian terdahulu membantu peneliti mengidentifikasi celah yang belum dibahas. Dalam konteks SP4N-LAPOR! dan kebijakan smart city, penelitian terdahulu menyoroti efektivitas, faktor penghambat, serta dampaknya terhadap responsivitas pelayanan publik. Namun, kajian mengenai implementasi kebijakan tersebut di tingkat lokal, seperti Kota Bandar Lampung, masih terbatas (Muttaqin & Pusvita, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memahami penerapan smart city berbasis SP4N-LAPOR! dan dampaknya terhadap peningkatan layanan publik.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu cara untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan kesamaan dalam judul penelitian. Namun, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Hal ini bertujuan untuk memberikan dasar teoritis yang lebih kuat serta membantu menyoroti perbedaan pendekatan, metode, dan temuan yang relevan dalam konteks penelitian ini secara komprehensif. Maka peneliti membuat tabel ringkasan hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan Penelitian
1.	Handayani et al. (2021)	Pemanfaatan Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah	SP4N-LAPOR! meningkatkan efektivitas pengaduan masyarakat dan transparansi pelayanan publik, tetapi masih terkendala koordinasi antar instansi dan keterbatasan SDM	Persamaan-nya, yakni fokus pada efektivitas LAPOR. Perbedaan-nya, yakni lokus penelitian di kota besar, sedangkan penelitian ini di Bandar Lampung
2.	Muttaqin & Pusvita (2023)	Peran SP4N-LAPOR! dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik	SP4N-LAPOR! memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung akuntabilitas layanan publik	Persamaan-nya, yakni fokus pada LAPOR dan pelayanan publik. Perbedaan-nya, yakni penelitian ini menekankan aspek akuntabilitas

3.	Premaiswari et al. (2024)	Tantangan Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Mendorong Responsivitas Pelayanan Publik Daerah	Hambatan utama terletak pada kapasitas SDM dan infrastruktur. Penguatan regulasi dan SOP diperlukan untuk mempercepat penanganan laporan masyarakat	Persamaan-nya, yakni fokus pada responsivitas. Perbedaan-nya, yakni penelitian ini bersifat evaluatif, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif
4.	Putra (2025)	Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Sistem Pengaduan Publik Berbasis Digital	Literasi digital masyarakat berpengaruh signifikan terhadap tingkat partisipasi dalam pengaduan publik. Keterlibatan masyarakat memperkuat transparansi dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah	Persamaan-nya, yakni fokus pada pengaruh SP4N-LAPOR!. Perbedaan-nya, yakni penelitian ini lebih menyoroti partisipasi masyarakat

Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa setiap penelitian terdahulu memiliki fokus kajian dan temuan yang berbeda-beda. Meskipun semua penelitian tersebut membahas SP4N-LAPOR! sebagai instrumen pengaduan publik digital, pendekatan yang digunakan dan konteks wilayah penelitian menunjukkan variasi. Hal ini menjadi dasar penting untuk mengembangkan kajian baru yang lebih kontekstual dan sesuai dengan karakteristik Kota Bandar Lampung (Premaiswari et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik serta menawarkan rekomendasi yang relevan, aplikatif, dan strategis bagi peningkatan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat lokal secara berkelanjutan.

Berdasarkan kajian terdahulu, terlihat bahwa faktor responsivitas, koordinasi kelembagaan, literasi digital masyarakat, dan kapasitas SDM merupakan komponen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. Kajian ini memperlihatkan pentingnya sinergi antara teknologi dan tata kelola pemerintahan. Tanpa dukungan kelembagaan dan sumber daya, efektivitas penggunaan SP4N-LAPOR! tidak maksimal (Putra, 2025). Oleh karena itu, penelitian yang menekankan pemetaan faktor-faktor di tingkat lokal sangat diperlukan untuk merancang strategi peningkatan kinerja layanan berbasis aplikasi secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara umum, keempat penelitian terdahulu menegaskan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga aspek kelembagaan dan partisipasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha memperdalam pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut dalam konteks pemerintahan Kota Bandar Lampung sebagai daerah yang tengah bertransformasi menuju smart city. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali lebih dalam pengalaman dan dinamika pelaksanaan kebijakan ini di lapangan, termasuk tantangan, strategi adaptasi, serta praktik terbaik yang dapat menjadi acuan bagi peningkatan efektivitas layanan publik berbasis teknologi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik dalam Pemerintahan

Pelayanan publik dalam pemerintahan merupakan fondasi utama dalam memahami bagaimana negara menjalankan kewajiban konstitusionalnya terhadap seluruh warga negara secara adil dan merata. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang mudah diakses, adil, dan merata guna menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Fungsi pelayanan publik tidak hanya menyangkut aspek administratif, melainkan juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan kesejahteraan sosial. Dalam hal ini, keberadaan layanan publik mencerminkan sejauh mana negara mampu menghadirkan keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat (Handayani et al., 2021).

Pada hakikatnya, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah secara menyeluruh, berkelanjutan, dan konsisten dalam setiap aspek layanan publik yang diberikan secara efektif. Kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel akan menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan publik yang lamban, tidak responsif, dan tidak terbuka dapat menimbulkan ketidakpuasan publik yang berujung pada menurunnya legitimasi pemerintah. Kepercayaan publik ini sangat penting karena menjadi modal sosial yang memperkuat keberlangsungan sistem pemerintahan (Putri & Kurniati, 2025).

Dalam perkembangan reformasi birokrasi, pelayanan publik juga berfungsi sebagai tolok ukur efektivitas penyelenggaraan pemerintahan modern secara menyeluruh. Pemerintah dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi agar pelayanan yang diberikan tetap relevan dan adaptif. Digitalisasi layanan menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi birokrasi sekaligus memperpendek jarak antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini menunjukkan komitmen negara untuk memperkuat fungsi pelayanan publik dalam era digital (Sarjito, 2025).

Faktor penting yang mendukung efektivitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang saling terkait dan memengaruhi kualitas layanan. Aspek-aspek ini tidak hanya berkaitan dengan prosedur administrasi, tetapi juga dengan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini menjadi kunci dalam merancang sistem pelayanan yang efisien dan responsif. Faktor-faktor penting tersebut dapat dirinci sebagai berikut :

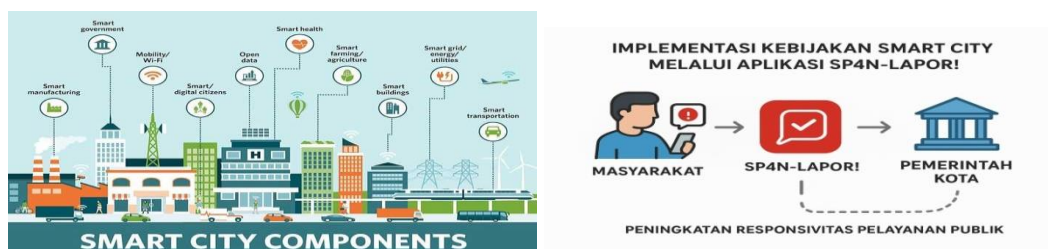
1. **Transparansi** : Menjamin keterbukaan informasi kepada publik agar setiap proses layanan dapat dipantau dan dipercaya.
2. **Akuntabilitas** : Memastikan adanya tanggung jawab aparatur terhadap kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan.
3. **Efektivitas** : Berfokus pada pencapaian hasil nyata dan manfaat langsung bagi masyarakat.
4. **Partisipasi publik** : Memberikan ruang bagi masyarakat untuk turut mengawasi, memberi masukan, serta mendukung perbaikan layanan.

Prinsip-prinsip ini menjadi pijakan utama dalam penyelenggaraan sistem pengaduan publik berbasis digital seperti SP4N-LAPOR!, yang memperkuat interaksi antara pemerintah dan warga. Dengan penerapan prinsip-prinsip secara konsisten, layanan publik menjadi lebih responsif dan meningkatkan kepercayaan (Muttaqin & Pusvita, 2023). Aparatur menentukan keberhasilan pelayanan, bekerja cepat dan juga menjadi solusi. Dalam konteks SP4N-LAPOR!, aparatur menjadi garda terdepan menindaklanjuti laporan masyarakat (Putra, 2025).

Secara keseluruhan, pelayanan publik dalam pemerintahan sebagai kerangka grand theory memberikan dasar konseptual dalam menganalisis bagaimana kebijakan digital memperkuat efektivitas birokrasi. Fokus analisis tidak hanya pada penggunaan teknologi sebagai alat bantu, tetapi juga pada bagaimana pemerintah mewujudkan layanan yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kerangka ini membantu memahami posisi SP4N-LAPOR! sebagai perubahan sistem pelayanan publik di Indonesia (Mandasari, 2021).

2.2.2 Transformasi Tata Kelola Digital

Transformasi tata kelola digital merefleksikan perubahan mendasar dalam pola birokrasi serta cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi mengubah proses layanan publik menjadi lebih terbuka, cepat, dan transparan. Melalui inovasi digital, pemerintah memiliki peluang memperpendek rantai birokrasi dan memperkuat interaksi dua arah dengan warga. Perubahan ini menandai pergeseran layanan konvensional menuju layanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman (Premaiswari et al., 2024).



Gambar 2.2.2

Penerapan Smart City Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital

Ciri penting dari transformasi ini terletak pada kemampuannya menciptakan efisiensi baik dari segi waktu maupun biaya. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pemerintahan untuk menyampaikan laporan atau pengaduan. Seluruh proses dapat dilakukan secara daring melalui platform SP4N-LAPOR!, yang memungkinkan tindak lanjut lebih cepat dan terpantau secara real time. Pola kerja digital ini membantu pemerintah mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya memperlambat respons terhadap masyarakat (Putra, 2025).

Selain peningkatan efisiensi, perubahan ini membuka ruang partisipasi publik lebih luas. Masyarakat kini memiliki kesempatan mengawasi pemerintahan, memberikan masukan, dan memastikan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi menciptakan mekanisme partisipasi fleksibel, sehingga warga dapat berperan aktif tanpa terikat ruang dan waktu. Hal ini memperkuat posisi masyarakat sebagai aktor penting dalam tata kelola pemerintahan modern (Wildhani et al., 2023).

Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kolaborasi berbagai pihak. Pemerintah perlu membangun kemitraan strategis dengan sektor swasta, organisasi masyarakat sipil, dan komunitas teknologi untuk memperluas jangkauan layanan digital. Pendekatan kolaboratif akan memperkaya inovasi, memperkuat sistem layanan, serta memastikan akses merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, kolaborasi mendorong pertukaran pengetahuan, berbagi sumber daya, dan pengembangan kapasitas teknologi secara berkelanjutan dan efektif bagi seluruh pemangku kepentingan yang terlibat aktif dan berkesinambungan. Upaya ini menjadi pondasi penting dalam mewujudkan tata kelola digital yang inklusif dan efektif (Premaiswari et al., 2024).

Aspek lain yang tidak dapat diabaikan adalah kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Akses jaringan internet, ketersediaan perangkat teknologi, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan platform digital merupakan penentu utama keberhasilan implementasi kebijakan ini. Tanpa dukungan aspek tersebut, penggunaan SP4N-LAPOR! berpotensi hanya menjadi simbol modernisasi, bukan solusi nyata terhadap permasalahan layanan publik. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur serta peningkatan literasi digital melalui edukasi dan pelatihan menjadi langkah krusial untuk memastikan partisipasi masyarakat dan efektivitas layanan publik (Handayani et al., 2021).

Dengan adanya transformasi tata kelola digital sebagai *middle theory*, pelaksanaan SP4N-LAPOR! dapat dimaknai sebagai bagian dari proses modernisasi birokrasi. Teknologi berperan bukan sekadar alat bantu administratif, melainkan instrumen perubahan struktural yang membentuk pola baru hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar inovasi teknis, tetapi juga transformasi tata kelola pemerintahan secara menyeluruh, yang mencakup peningkatan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta penguatan efektivitas dan kualitas layanan publik secara signifikan dalam pengambilan keputusan (Sarjito, 2025).

2.2.3 Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan relevan terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks SP4N-LAPOR!, responsivitas menjadi indikator penting keberhasilan implementasi kanal pengaduan publik berbasis digital. Tingkat responsivitas yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah, mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik, serta menjadi landasan penting dalam pengambilan keputusan berbasis data untuk perbaikan layanan publik secara berkelanjutan, efektif, berkualitas, dan berorientasi hasil nyata bagi seluruh masyarakat (Premaiswari et al., 2024).

Kecepatan menjadi aspek pertama yang dinilai masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik. Respon yang lambat dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah, sedangkan tanggapan cepat akan memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Selain itu, kecepatan pelayanan mencerminkan efisiensi birokrasi dan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan publik yang terus berkembang, sehingga menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan, kepuasan masyarakat, partisipasi aktif mereka secara keseluruhan, dan mendorong peningkatan kualitas layanan publik secara berkesinambungan setiap saat (Wildhani et al., 2023).

Selain kecepatan, ketepatan dalam memberikan solusi terhadap laporan masyarakat juga berperan besar. Pemerintah dituntut tidak hanya menjawab, tetapi juga menyelesaikan permasalahan secara substantif melalui mekanisme kerja yang jelas dan terstandar. Ketepatan ini mencerminkan profesionalisme birokrasi dan kemampuan pemerintah dalam menindaklanjuti aspirasi publik secara efektif, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat legitimasi dan kredibilitas pemerintah secara transparan, berkelanjutan, menyeluruh, dan konsisten secara nyata di mata publik (Handayani et al., 2021).

Komunikasi dua arah menjadi elemen penting dalam membangun responsivitas. Melalui SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat mengetahui perkembangan laporan dan memperoleh kejelasan langsung dari instansi terkait. Proses yang terbuka ini memperkuat hubungan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus mendorong partisipasi aktif, transparansi, akuntabilitas, kolaborasi publik, dan keterlibatan stakeholder penting dalam penyelenggaraan layanan publik secara lebih efektif, efisien, terukur, adaptif, inovatif, serta proaktif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dan secara konsisten memperbaiki kualitas layanan publik secara signifikan setiap saat, meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan keterlibatan masyarakat secara keseluruhan (Muttaqin & Pusvita, 2023).

Kapasitas sumber daya manusia juga menjadi penentu keberhasilan responsivitas pelayanan publik. Aparatur yang tanggap, terampil, dan profesional mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi publik serta membangun kepercayaan terhadap lembaga pemerintah. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, pembelajaran berkelanjutan, dan pemanfaatan teknologi digital memungkinkan aparatur lebih adaptif, inovatif, dan responsif dalam menangani berbagai kebutuhan publik efektif, efisien, tepat waktu, transparan, akuntabel, serta terus meningkatkan kualitas, efektivitas, dan kepuasan pengguna layanan publik dengan cara semaksimal mungkin (Putri & Kurniati, 2025).

Oleh karena itu, responsivitas pelayanan publik sebagai *applied theory* menjadi alat ukur penting dalam menilai efektivitas implementasi SP4N-LAPOR!. Fokus analisis bukan hanya pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat, sekaligus mencerminkan profesionalisme aparatur, kualitas prosedur, akuntabilitas, dan efektivitas penanganan laporan publik. Keberhasilan responsivitas ini juga bergantung pada koordinasi lintas instansi, kapasitas SDM, pemanfaatan data, dan mekanisme umpan balik yang jelas, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh masyarakat (Sarjito, 2025).

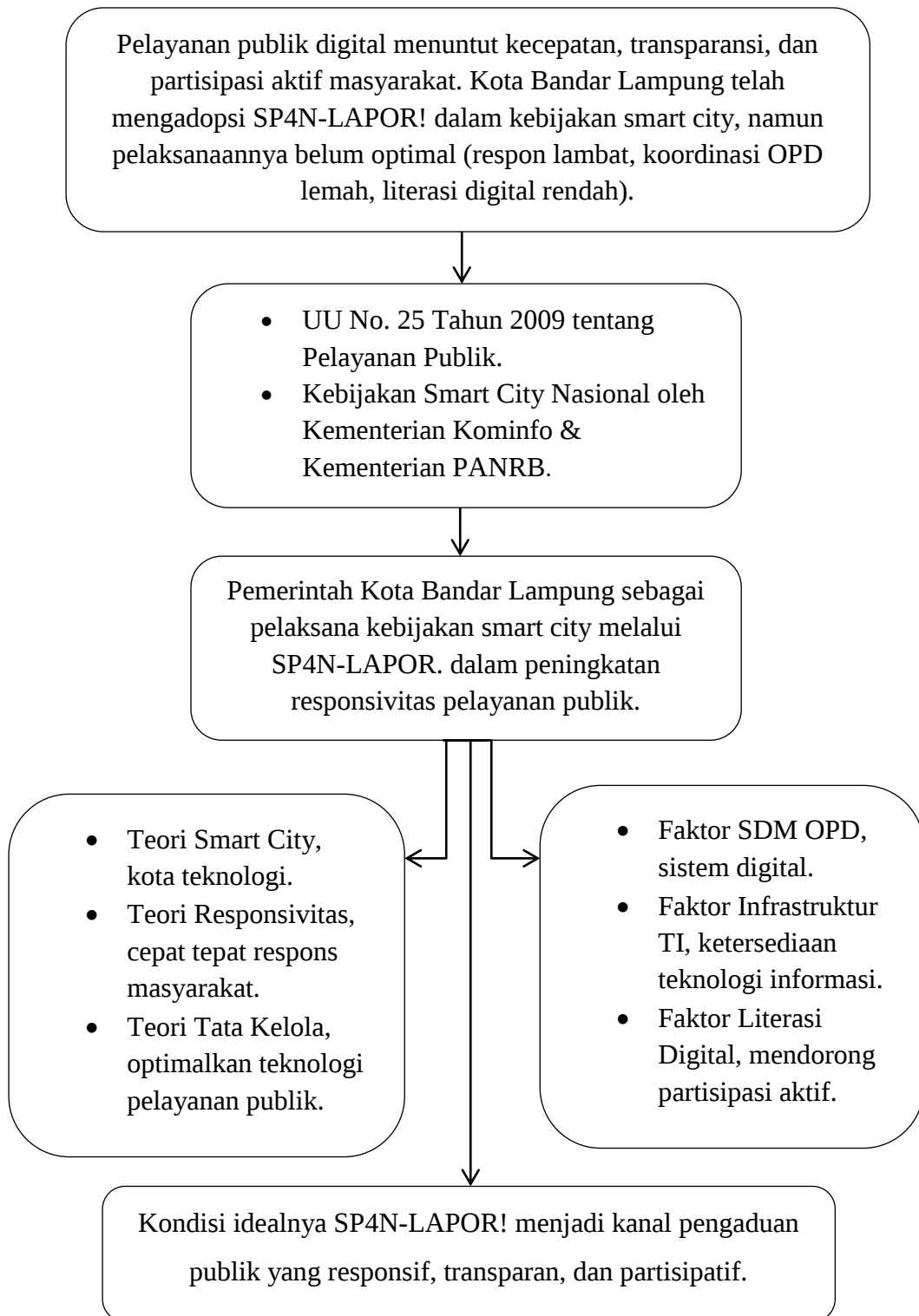
2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini disusun sebagai landasan konseptual untuk memahami hubungan kebijakan smart city melalui SP4N-LAPOR! dengan peningkatan responsivitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Penyusunan kerangka berpikir ini bertujuan memberikan gambaran alur logis penelitian dari latar belakang masalah hingga rekomendasi kebijakan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menjelaskan keterkaitan aspek teoritis, regulasi, dan faktor pendukung. Kerangka ini berfungsi sebagai panduan menganalisis data, mengidentifikasi variabel, dan memetakan interaksi elemen yang memengaruhi efektivitas SP4N-LAPOR!. Oleh karena itu, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif serta rekomendasi berbasis bukti.

Permasalahan yang muncul dalam implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung menjadi dasar penyusunan kerangka berpikir ini. Meski kebijakan smart city telah diadopsi, pelaksanaannya belum optimal akibat rendahnya responsivitas layanan, lemahnya koordinasi antar OPD, serta rendahnya literasi digital masyarakat secara umum saat ini. Untuk menjawab permasalahan tersebut, kerangka berpikir ini dibangun dengan mengacu pada regulasi dan kebijakan nasional, teori-teori pendukung, faktor-faktor yang memengaruhi implementasi, serta kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas di lapangan.

Dengan menggunakan metode kualitatif, kerangka berpikir ini membantu peneliti memahami secara mendalam kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas pelaksanaan kebijakan di lapangan. Kerangka ini juga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi SP4N-LAPOR! serta interaksi antar pemangku kepentingan secara menyeluruh. Hasil analisis dari kerangka berpikir ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan masukan yang tepat untuk memperkuat kebijakan pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung, sekaligus meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis diatas, maka kerangka konsep penelitian ini, yaitu :



Gambar 2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar bagan 2.3 di atas, kerangka berpikir penelitian ini memperlihatkan keterkaitan yang sistematis antara perumusan masalah, regulasi, teori, faktor pendukung, dan kondisi aktual di lapangan. Latar belakang masalah menjadi titik awal yang menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan smart city melalui SP4N-LAPOR! dengan realitas pelaksanaannya di Kota Bandar Lampung. Permasalahan utama terletak pada belum optimalnya responsivitas pelayanan publik, koordinasi antar-OPD yang masih lemah, dan literasi digital masyarakat yang belum merata. Kerangka ini juga membantu peneliti memetakan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi serta merumuskan strategi perbaikan yang relevan, efektif, berkelanjutan, realistis, dan sistematis.

Tahapan dalam kerangka berpikir ini menggambarkan alur logis penelitian dari awal hingga akhir. Regulasi dan kebijakan menjadi pijakan dalam memahami arah kebijakan pemerintah, kemudian dilanjutkan pada lokus penelitian yaitu Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai pelaksana smart city. Faktor pendukung seperti SDM, infrastruktur teknologi, dan literasi digital berinteraksi dengan teori mengenai smart city, responsivitas pelayanan publik, serta tata kelola pemerintahan digital sebagai kerangka analisis. Dengan alur ini, peneliti dapat mengevaluasi implementasi SP4N-LAPOR! dan merumuskan rekomendasi kebijakan lebih tepat bagi peningkatan pelayanan publik.

Dengan demikian, kerangka berpikir ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses analisis yang akan dilakukan. Alur berpikir ini membantu peneliti mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara permasalahan dan kebijakan, serta merumuskan rekomendasi yang tepat untuk memperkuat implementasi SP4N-LAPOR! agar tercipta pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif di Kota Bandar Lampung. Selain itu, kerangka ini juga memudahkan peneliti dalam menilai efektivitas strategi yang diterapkan, sehingga hasil penelitian dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan dan pengambilan keputusan yang lebih berbasis bukti nyata serta kontekstual lapangan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena fokus utamanya pada pemahaman implementasi kebijakan smart city melalui SP4N-LAPOR! dalam konteks pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti menggali makna, pengalaman, dan dinamika sosial di lapangan (Creswell & Poth, 2018). Kajian kualitatif memungkinkan peneliti melihat praktik kebijakan dari sisi teknis, interaksi sosial, dan kelembagaan. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, sehingga penelitian dapat memberikan pemahaman serta rekomendasi kebijakan relevan.

Pendekatan kualitatif ini lebih relevan untuk mengungkap responsivitas pelayanan publik berbasis digital. Fokus penelitian tidak diarahkan pada pengukuran angka, melainkan pada eksplorasi proses, dinamika kebijakan, serta cara kebijakan dijalankan dalam birokrasi lokal (Patton, 2015). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi peluang, hambatan, dan persepsi masyarakat terhadap SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan smart city. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti memahami interaksi pemangku kepentingan dan faktor sosial yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.

Selain itu, strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Pendekatan ini efektif untuk menganalisis fenomena kompleks dalam konteks nyata (Yin, 2018). SP4N-LAPOR! sebagai sistem digital yang melibatkan banyak instansi pemerintah menjadi contoh fenomena kebijakan yang membutuhkan kajian mendalam terhadap implementasi dan interaksi antaraktor. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi dinamika sosial dan hambatan, serta peluang inovatif dan strategis, sekaligus praktik terbaik yang dapat diterapkan, sehingga menghasilkan pemahaman lebih komprehensif terhadap konteks implementasi kebijakan publik digital yang kompleks.

Metode studi kasus memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh data melalui berbagai teknik, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data ini memperkuat proses triangulasi, sehingga keandalan dan kredibilitas hasil penelitian dapat terjamin (Denzin & Lincoln, 2018). Dengan cara ini, peneliti dapat mengungkap berbagai sudut pandang dalam pelaksanaan kebijakan SP4N-LAPOR!, termasuk pengalaman, persepsi, dan interaksi antaraktor yang terlibat, sehingga analisis yang dihasilkan menjadi lebih mendalam, menyeluruh, dan mampu memberikan rekomendasi kebijakan yang realistis, aplikatif, serta bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik secara signifikan dan berkelanjutan di masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pendekatan kualitatif memberikan pemahaman lebih komprehensif mengenai bagaimana masyarakat merespons kanal pengaduan digital dan bagaimana birokrasi menindaklanjutinya. Keberhasilan implementasi kebijakan digital sangat bergantung pada konteks sosial, teknologi, dan kelembagaan di daerah (Sarjito, 2025). Hal ini menjadikan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai metode yang paling tepat untuk menggali dinamika kebijakan di lapangan, sekaligus mengidentifikasi tantangan, peluang, praktik terbaik, strategi inovatif, dan solusi efektif yang dapat menjadi dasar perbaikan serta pengembangan kebijakan publik berbasis digital secara optimal.

Oleh sebab itu, tipe penelitian ini berfungsi sebagai dasar analisis yang kuat untuk memahami interaksi antara kebijakan, teknologi, dan masyarakat. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus memberikan kerangka kerja yang memungkinkan peneliti membangun pemahaman menyeluruh tentang pelaksanaan SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung (Miles et al., 2019). Pendekatan ini juga memfasilitasi identifikasi tantangan, peluang, serta praktik terbaik yang dapat dijadikan dasar rekomendasi kebijakan dan strategi perbaikan layanan publik yang efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara nyata.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian diarahkan pada implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan publik di Kota Bandar Lampung. Fokus ini mencakup proses, pelaksanaan, dan responsivitas pelayanan publik. Efektivitas sistem dipengaruhi koordinasi antaraktor, kapasitas teknologi, serta partisipasi masyarakat (Handayani et al., 2021). Penelitian ini menekankan tiga aspek yang saling berkaitan dan menjadi dasar analisis, yaitu :

1. Aspek kebijakan

Menjelaskan bagaimana kebijakan smart city diadopsi dan diintegrasikan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung ke dalam sistem pelayanan publik digital. Fokus pada aspek ini memberikan pemahaman mengenai arah kebijakan, regulasi pendukung, dan bentuk adaptasi kebijakan di tingkat daerah.

2. Aspek pelaksanaan

Menguraikan mekanisme SP4N-LAPOR! dijalankan oleh organisasi perangkat daerah (OPD), termasuk alur pengaduan, tanggapan, dan koordinasi antarunit kerja. Bagian ini juga menilai efektivitas pelaksanaan sistem dalam mendukung penyelenggaraan layanan publik lebih responsif.

3. Aspek responsivitas

Mengkaji sejauh mana pemerintah daerah memberikan tanggapan terhadap laporan masyarakat melalui kanal digital, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kejelasan solusi. Responsivitas ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan kebijakan smart city melalui SP4N-LAPOR!.

Permasalahan implementasi kebijakan digital sering kali tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh hambatan nonteknis seperti lemahnya koordinasi, literasi digital yang belum merata, dan budaya birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap inovasi (Muttaqin & Pusvita, 2023). Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesiapan struktur kelembagaan dan aktor pelaksana.

Interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi elemen penting dalam penelitian ini. Partisipasi publik melalui kanal digital mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari model konvensional menjadi model yang lebih terbuka, kolaboratif, dan responsif (Premaiswari et al., 2024). Dengan demikian, pelaksanaan SP4N-LAPOR! tidak hanya dilihat sebagai alat, tetapi sebagai mekanisme komunikasi dua arah antara negara dan warga, yang juga memungkinkan evaluasi kinerja layanan secara real-time, peningkatan kualitas kebijakan berbasis aspirasi masyarakat, penguatan akuntabilitas dan transparansi pemerintah, serta perumusan strategi pelayanan yang lebih adaptif, efektif, tepat sasaran, berorientasi hasil, dan berkelanjutan di berbagai sektor publik.

Selain itu, kajian ini juga memperhatikan bagaimana kebijakan smart city mengalami proses transformasi dari bentuk peraturan ke praktik pelayanan publik digital. Responsivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komitmen, kapasitas, serta koordinasi institusi pelaksana di tingkat lokal (Wildhani et al., 2023). Arah penelitian ini memberikan gambaran mengenai proses implementasi kebijakan digital dalam konteks pemerintahan daerah, sekaligus menyoroti tantangan, peluang, praktik terbaik, serta faktor kontekstual, hambatan teknis, inovasi strategis, dan rekomendasi kebijakan yang relevan, aplikatif, realistis, dan mendukung penguatan kualitas layanan (Robson & McCartan, 2016).

Dengan menetapkan fokus penelitian secara terarah, peneliti dapat mengidentifikasi variabel kontekstual yang relevan dan menentukan strategi pengumpulan data yang tepat (Flick, 2018). Kejelasan fokus juga membantu penelitian dilakukan secara sistematis dan mendalam, sehingga hasilnya mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis terhadap pengembangan pelayanan publik digital (Miles et al., 2019), sekaligus menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan, memperkuat akuntabilitas, transparansi, partisipasi warga, serta pengambilan keputusan yang tepat.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Kota ini dipilih karena telah mengimplementasikan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai salah satu kanal pelayanan publik dalam rangka mendukung kebijakan smart city nasional. Bandar Lampung juga mengalami peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui kanal digital, namun masih menghadapi sejumlah kendala dalam hal responsivitas layanan publik (Mandasari, 2021). Selain itu, kota ini memiliki infrastruktur teknologi yang relatif maju dan konteks sosial yang beragam, menjadikannya representatif untuk menganalisis dinamika implementasi kebijakan digital, sekaligus menilai efektivitas koordinasi OPD, partisipasi warga, serta inovasi lokal yang diterapkan dengan optimal.

Kota Bandar Lampung memiliki struktur birokrasi yang cukup kompleks, dengan banyak organisasi perangkat daerah (OPD) yang terlibat dalam proses penanganan pengaduan masyarakat. Kompleksitas ini menunjukkan pentingnya koordinasi lintas sektor agar sistem SP4N-LAPOR! dapat berjalan dengan optimal dan memberikan layanan responsif kepada masyarakat. Pentingnya sinergi antarinstansi dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan digital juga ditekankan dalam temuan Premaiswari et al. (2024), sekaligus menyoroti perlunya kapasitas SDM yang memadai, pemanfaatan teknologi yang tepat, dan partisipasi aktif masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan aspek ketersediaan data serta kemudahan akses lapangan bagi peneliti. Sebagai ibu kota provinsi, Bandar Lampung memiliki infrastruktur teknologi yang relatif lebih maju dibandingkan daerah sekitarnya, sehingga menjadi locus penelitian strategis untuk mengkaji penerapan kebijakan digital lebih mendalam (Putra, 2025). Faktor lain yang memperkuat lokasi adalah adanya komitmen daerah dalam memperkuat pelayanan publik digital, dukungan partisipasi masyarakat, serta potensi inovasi lokal yang dapat dijadikan model bagi daerah lain secara signifikan.

Karakteristik sosial masyarakat di wilayah ini juga menjadi alasan penting dalam pemilihan lokasi penelitian. Tingkat literasi digital, partisipasi publik, dan dinamika sosial masyarakat yang beragam menjadi sumber informasi berharga dalam menganalisis efektivitas implementasi kebijakan digital. Faktor lokal yang kuat dapat memengaruhi keberhasilan pelaksanaan e-government, sehingga sangat relevan untuk dikaji lebih mendalam (Premaiswari et al., 2024), sekaligus memberikan dasar bagi perumusan rekomendasi kebijakan yang lebih adaptif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mendukung inovasi layanan, penguatan kapasitas SDM, serta kolaborasi antaraktor terkait di tingkat lokal strategis, sekaligus memperkuat pengembangan kebijakan digital efektif.

Selain itu, lokasi ini dipilih karena mencerminkan kondisi umum kota-kota menengah di Indonesia yang sedang dalam proses transformasi menuju tata kelola digital. Hasil penelitian yang dilakukan di Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan pembelajaran yang relevan tidak hanya bagi pemerintah kota ini, tetapi juga bagi daerah lain yang tengah menghadapi tantangan serupa dalam optimalisasi SP4N-LAPOR!, sekaligus menjadi acuan pengembangan kebijakan digital yang lebih efektif, partisipatif, dan responsif di tingkat nasional, mendukung inovasi layanan publik, peningkatan kualitas SDM, serta kolaborasi lintas sektor lebih optimal, terarah dan berdampak positif nyata.

Dengan memilih Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian, peneliti memiliki peluang untuk menggali secara mendalam dinamika pelaksanaan kebijakan digital melalui pendekatan studi kasus. Lokasi ini memberikan ruang bagi analisis yang komprehensif terhadap interaksi antara kebijakan nasional dan pelaksanaan di tingkat daerah, sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif berbasis konteks lokal (Yin, 2018), sekaligus memungkinkan peneliti mengidentifikasi tantangan, peluang, praktik terbaik, serta strategi inovatif dalam meningkatkan efektivitas SP4N-LAPOR! di tingkat daerah, memperkuat partisipasi masyarakat, koordinasi antarunit kerja, dan dengan kualitas layanan publik.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, karena penelitian ini bertujuan memahami proses implementasi kebijakan smart city melalui SP4N-LAPOR! dari perspektif para pelaku dan penerima layanan. Data kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang kaya dan mendalam tentang pengalaman, persepsi, serta praktik di lapangan. Pendekatan ini juga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali makna sosial, dinamika birokrasi, dan interaksi antaraktor secara menyeluruh (Creswell & Poth, 2018). Sumber data penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi aktivitas layanan, dan dokumentasi pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung. Wawancara digunakan untuk memahami cara kerja sistem dan respons pelaksana, observasi untuk melihat proses layanan secara langsung, dan dokumentasi sebagai bukti administratif serta operasional (Miles et al., 2019).

2. Data sekunder

Data diperoleh dari dokumen kebijakan, peraturan perundang-undangan, laporan instansi, artikel ilmiah, jurnal, dan situs resmi terkait. Data ini digunakan untuk memperkuat analisis teoritis dan memahami kerangka kebijakan yang melandasi implementasi SP4N-LAPOR!, serta memberikan gambaran integrasi kebijakan nasional di tingkat lokal (Miles et al., 2019).

Penggunaan kedua sumber data ini bertujuan memperkuat keabsahan dan kelengkapan informasi yang diperoleh. Penggabungan berbagai sumber data mendukung triangulasi, yang penting dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas hasil. Dengan adanya triangulasi, peneliti dapat membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumen tertulis untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih kuat dan valid (Denzin & Lincoln, 2018).

Sumber data primer diperoleh dari informan kunci seperti pejabat OPD, petugas admin SP4N-LAPOR!, dan masyarakat pengguna aplikasi. Informan dipilih secara purposif untuk mewakili berbagai perspektif dalam pelaksanaan kebijakan. Dengan menggali pengalaman mereka, peneliti dapat memahami praktik nyata implementasi kebijakan, mulai dari proses penerimaan laporan, pengelolaan pengaduan, hingga tindak lanjut oleh instansi terkait. Sementara itu, sumber sekunder memberikan landasan teoritik dan kerangka kebijakan untuk mendukung analisis yang lebih sistematis, sekaligus membantu mengidentifikasi kesenjangan antara teori, regulasi, dan praktik di lapangan, serta memberikan dasar untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif, adaptif, dan partisipatif.

Selain itu, dokumen resmi seperti Peraturan Menteri PANRB dan kebijakan smart city nasional digunakan sebagai acuan dalam memahami arah kebijakan implementasi SP4N-LAPOR!. Keberadaan dokumen ini memperlihatkan bagaimana kebijakan nasional diturunkan dalam bentuk implementasi daerah. Penggunaan sumber sekunder ini memberikan konteks makro dari kebijakan nasional yang diadaptasi di tingkat lokal, sehingga membantu mengaitkan antara struktur kebijakan dan pelaksanaannya (Muttaqin & Pusvita, 2023), sekaligus memperkuat analisis kesesuaian antara regulasi, praktik, tantangan implementasi, serta mendukung identifikasi strategi perbaikan dan inovasi kebijakan adaptif.

Dengan mengombinasikan berbagai sumber data, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh tentang implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! dan responsivitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Pendekatan ini memperkuat validitas temuan dan membantu peneliti menyusun analisis yang komprehensif, dengan menghubungkan temuan empiris di lapangan dengan kerangka kebijakan yang berlaku (Patton, 2015), sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung, hambatan, serta peluang inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan digital, memperkuat partisipasi masyarakat, koordinasi antarunit, kualitas layanan publik dan pengambilan keputusan berbasis bukti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara untuk memperoleh informasi mendalam. Teknik ini penting untuk memperkuat validitas temuan, terutama menangkap kompleksitas implementasi kebijakan smart city melalui SP4N-LAPOR!. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami pengalaman, persepsi, serta interaksi antaraktor di lapangan (Yin, 2018). Teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara mendalam

Wawancara dilakukan dengan informan kunci, seperti pejabat OPD, admin SP4N-LAPOR!, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik ini menggali informasi pelaksanaan kebijakan dan kendala. Wawancara mendalam memberikan pemahaman kontekstual pengalaman informan berinteraksi dengan sistem SP4N-LAPOR! (Saldaña, 2016).

2. Observasi langsung

Observasi dilakukan terhadap proses pelaporan dan penanganan aduan SP4N-LAPOR!. Peneliti mencatat alur kerja, respons waktu, dan koordinasi. Observasi memverifikasi kesesuaian pernyataan informan dengan praktik, memberikan gambaran dinamika pelayanan digital (Silverman, 2016).

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan terhadap regulasi, SOP, laporan tahunan, dan data aplikasi. Dokumen seperti Peraturan Menteri PANRB tentang SP4N-LAPOR!, laporan tahunan, dan statistik responsivitas memperkuat temuan dari wawancara dan observasi (Mandasari, 2021).

Pendekatan triangulasi ini membantu peneliti melihat kesesuaian antara perspektif informan, observasi, dan dokumen resmi. Dengan membandingkan berbagai sumber data, penelitian mampu mendeteksi potensi bias atau ketidaksesuaian informasi dari satu sumber saja, sehingga temuan lebih akurat dan mencerminkan kondisi lapangan (Denzin & Lincoln, 2018).

Selain itu, kombinasi teknik pengumpulan data memungkinkan peneliti menangkap dinamika proses implementasi SP4N-LAPOR! secara lebih komprehensif. Informasi yang diperoleh tidak hanya berupa fakta prosedural, tetapi juga menyangkut persepsi, motivasi, dan kendala yang dialami para aktor. Pendekatan ini memberi gambaran lebih mendalam tentang interaksi antara masyarakat dan birokrasi dalam konteks pelayanan publik digital (Saldaña, 2016). Dengan demikian, hasil penelitian menjadi lebih kaya dan mampu mengungkap faktor-faktor sosial, budaya, serta institusional yang memengaruhi efektivitas penerapan sistem pengaduan tersebut. Pendekatan triangulasi ini juga meningkatkan validitas temuan melalui perbandingan lintas sumber dan metode.

Penggunaan wawancara, observasi, dan dokumentasi secara bersamaan juga memperkuat validitas internal penelitian. Data dari berbagai sumber saling melengkapi sehingga analisis menjadi lebih sistematis dan menyeluruh. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! dan responsivitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung (Creswell & Poth, 2018). Selain itu, pendekatan multi-metode ini membantu peneliti mengidentifikasi kesenjangan antara kebijakan dan praktik, serta menyoroti faktor kontekstual yang memengaruhi keberhasilan atau hambatan pelaksanaan sistem pengaduan masyarakat.

Data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan tersebut dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola, hubungan, dan permasalahan dalam implementasi SP4N-LAPOR!. Dengan meninjau hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara terpadu, peneliti dapat menyajikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan, respons instansi, serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Analisis ini juga membantu mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan kendala utama yang memengaruhi keberhasilan kebijakan di tingkat lokal dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik digital di Kota Bandar Lampung (Patton, 2015).

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan yang memungkinkan pengorganisasian data menjadi informasi terstruktur dan bermakna, serta memudahkan identifikasi pola implementasi SP4N-LAPOR!. Pendekatan ini membantu peneliti menyaring informasi, melihat keterkaitan data, dan menyusun temuan untuk memahami dinamika kebijakan :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan dan penyederhanaan data yang relevan dengan penelitian. Proses ini dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dan berlanjut selama penelitian. Reduksi data membantu menyingkirkan informasi yang tidak relevan serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek penting dalam proses penelitian (Saldaña, 2016).

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasi informasi dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel agar mudah dipahami. Tahap ini membantu melihat pola dan dinamika implementasi SP4N-LAPOR!. Penyajian data sistematis memudahkan peneliti menjelaskan temuan dan memastikan informasi tersusun logis untuk dapat dianalisis (Miles et al., 2019).

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola dan hubungan yang telah dianalisis. Tahap ini memverifikasi temuan dengan membandingkan data dan teori. Proses ini memastikan temuan konsisten. Pengkodean tematik membantu mengelompokkan data untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi keberhasilan kebijakan (Saldaña, 2016).

Proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dilakukan berkesinambungan untuk memudahkan peneliti mengenali pola data. Analisis berulang memperkuat temuan implementasi SP4N-LAPOR! dalam menghasilkan pelayanan publik yang responsif (Miles et al., 2019).

Selain itu, pengkodean tematik menjadi bagian penting dalam analisis untuk mengelompokkan informasi sesuai kategori yang relevan, seperti kebijakan, pelaksanaan, dan responsivitas pelayanan publik. Dengan pengelompokan ini, data dapat dianalisis lebih terstruktur dan memudahkan peneliti dalam menemukan hubungan antarvariabel, pola perilaku, serta faktor-faktor yang memengaruhi proses implementasi kebijakan. Pendekatan ini juga membantu memastikan interpretasi data tetap konsisten dengan konteks penelitian, tujuan analisis, dan kebutuhan pengambilan keputusan berbasis bukti, sekaligus memungkinkan identifikasi tantangan, peluang, hambatan, dan rekomendasi perbaikan kebijakan menjadi lebih jelas dan sistematis (Saldaña, 2016).

Tahap verifikasi juga memastikan konsistensi dan validitas data. Peneliti membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teori yang digunakan untuk menilai kesesuaian dan relevansi informasi. Verifikasi ini mendukung triangulasi analisis, sehingga hasil penelitian tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan kendala dalam implementasi kebijakan, sekaligus memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi perbaikan kebijakan di masa mendatang serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis bukti dan keandalan data penelitian secara menyeluruh (Yin, 2018).

Melalui teknik analisis ini, temuan penelitian dapat disusun secara sistematis dan kesimpulan memiliki dasar empiris yang kuat. Pendekatan ini juga memungkinkan pengaitan data dengan teori sehingga analisis menjadi lebih mendalam, komprehensif, dan mampu memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!. Selain itu, pendekatan ini membantu mengidentifikasi tantangan, peluang, dan faktor-faktor kritis yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan, sekaligus mendukung perencanaan strategi perbaikan dan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan (Miles et al., 2019).

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan strategi triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, metode, dan teori. Strategi ini penting untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian (Denzin & Lincoln, 2018). Dalam konteks penelitian SP4N-LAPOR!, keabsahan data sangat penting mengingat banyak aktor dan proses yang terlibat. Penerapan triangulasi membantu menegaskan bahwa setiap temuan yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata di lapangan dan tidak hanya bersumber dari satu perspektif. Dengan demikian, triangulasi juga memungkinkan peneliti mengidentifikasi inkonsistensi, meminimalkan bias, memperkuat keyakinan bahwa interpretasi data sesuai dengan realitas implementasi sistem, serta mendukung validitas temuan penelitian.

Perbandingan informasi dilakukan dengan menguji data dari berbagai informan, seperti pejabat OPD, masyarakat, dan dokumen resmi. Dengan cara ini, peneliti dapat menghindari bias dari satu sumber data saja dan memperoleh gambaran lebih lengkap mengenai proses implementasi SP4N-LAPOR!. Yin (2018) menegaskan bahwa validitas temuan akan meningkat jika data diperoleh dari berbagai sudut pandang, sehingga interpretasi penelitian lebih akurat dan objektif. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami konteks sosial, administratif, dan teknis yang memengaruhi implementasi kebijakan, sehingga temuan dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan tepat sasaran.

Metode pengumpulan data divariasikan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara bersamaan. Kombinasi teknik ini memastikan data yang dikumpulkan konsisten dan saling melengkapi (Creswell & Poth, 2018). Setiap teknik memberikan perspektif unik terhadap fenomena yang dikaji, misalnya wawancara menggali persepsi, observasi menunjukkan praktik nyata, dan dokumentasi menyediakan bukti tertulis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memverifikasi informasi dari berbagai sumber sekaligus memperoleh pemahaman menyeluruh tentang implementasi SP4N-LAPOR! di lapangan.

Penghubungan temuan lapangan dengan berbagai teori yang relevan, seperti teori smart city, teori responsivitas, dan teori tata kelola digital, dilakukan untuk memperkuat analisis. Pendekatan ini memungkinkan interpretasi temuan secara lebih komprehensif dan menghindari bias tunggal (Premaiswari et al., 2024). Hal ini juga membantu peneliti memahami hubungan antara kebijakan nasional dan pelaksanaan di tingkat lokal, sehingga hasil penelitian lebih kontekstual. Selain itu, integrasi berbagai teori ini memfasilitasi identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan serta memberikan dasar untuk rekomendasi kebijakan yang lebih tepat dan efektif dalam konteks praktik nyata, sekaligus dalam meningkatkan akurasi pemahaman terhadap dinamika sosial.

Selain itu, keabsahan data diperkuat melalui member check atau konfirmasi kepada informan terkait hasil wawancara. Proses ini memastikan interpretasi peneliti sesuai makna yang dimaksud informan, sehingga validitas data terjamin (Silverman, 2016). Dengan demikian, hasil penelitian lebih akurat dan kredibel, serta memperkuat kepercayaan terhadap temuan. Upaya menjaga keabsahan data juga dilakukan melalui audit trail, yaitu pencatatan proses penelitian dari pengumpulan hingga analisis secara sistematis. Pendekatan ini memberikan transparansi dan memudahkan penelusuran kembali jika diperlukan, serta memungkinkan pihak lain menilai kualitas penelitian (Miles et al., 2019).

Dengan menerapkan berbagai teknik keabsahan data tersebut, penelitian ini diharapkan memiliki tingkat keandalan dan validitas yang tinggi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mencerminkan kondisi implementasi kebijakan SP4N-LAPOR! di Kota Bandar Lampung (Denzin & Lincoln, 2018). Pendekatan ini membantu peneliti menyajikan temuan yang sistematis, transparan, dan dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang tepat, sekaligus memberikan keyakinan bagi pemangku kepentingan terhadap relevansi dan kualitas hasil penelitian, serta memudahkan replikasi studi di konteks lain dengan cara yang lebih terstruktur dan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Sage Publications.
- Febriani, R., Luthfi, Z. F., & Walidi, A. (2024). Participation of citizen as social capital in Lapor! Application in Indonesia. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 8(3), 1185–1191.
- Flick, U. (2018). *Designing Qualitative Research*. Sage Publications.
- Handayani, D. W., Syafarudin, S., & Muflihah, L. (2021). Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 35–62.
- Mandasari, Z. (2021). *Prospek SP4N-LAPOR! dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--prospek-sp4n-lapor-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik-berkualitas>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Muttaqin, M., & Pusvita, V. (2023). Satu Dekade LAPOR: Tren Penggunaan Kanal Layanan SP4N. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–10.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods : integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publication.
- Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36–51.

- Putra, R. H. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dengan Konsep Smart City di Indonesia. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 19(2), 480–493.
- Putri, S. R., & Kurniati, E. (2025). Peran Smart City dalam Pengelolaan Lingkungan Perkotaan: Studi Kasus Implementasi di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)*, 1(1), 21–29.
- Ramadhanti, R., & Lestari, Y. (2023). Optimalisasi Layanan Pengaduan Virtual melalui SP4N LAPOR Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(2), 351–364.
- Robson, C., & McCartan, K. (2016). *Real World Research* (4th ed.). Wiley.
- Saldaña, J. (2016). *The Coding Manual for Qualitative Researchers* (3rd ed.). Sage Publications.
- Sarjito, A. (2025). Leveraging virtual organizations for e-government effectiveness: A case study of Indonesia's SP4N-LAPOR! program. *JeDEM- EJournal of EDemocracy and Open Government*, 17(3), 25–58.
- Silverman, D. (2016). *Qualitative Research* (4th ed.). Sage Publications.
- West, D. M. (2015). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. Princeton University Press.
- Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Application of SP4N-LAPOR to Improve the Quality of Public Services and Information (Case Study in Indonesia). *International Conference on Human-Computer Interaction*, 297–305.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage.