

## INOVASI DIGITAL UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK : STUDI KASUS PENERAPAN SP4N-LAPOR DI DISDUKCAPIL KOTA SAMARINDA

Enos Paselle<sup>1</sup>, Dyah Rahayuning Perwitasari<sup>2\*</sup>, Hariati<sup>3</sup>, Suci Fitrah Syari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mulawarman

email: [dyahrahayuningperwitasari@fisip.unmul.ac.id](mailto:dyahrahayuningperwitasari@fisip.unmul.ac.id)<sup>1</sup>

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji inovasi digital melalui implementasi SP4N-Lapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda, dengan menitikberatkan pada novelty berupa integrasi complaint management system SP4N-Lapor dengan sistem layanan administrasi kependudukan digital. Tujuannya adalah membuat layanan dokumen kependudukan lebih responsif, transparan dan partisipatif. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan analisis dokumentasi layanan. Hasilnya menunjukkan peningkatan akuntabilitas layanan, kecepatan respons terhadap laporan masyarakat, dan penguatan komunikasi antara Disdukcapil dan masyarakat. Tantangan utama termasuk literasi digital warga, keterbatasan infrastruktur dan regulasi data kependudukan yang perlu disinergikan

**Kata Kunci:** SP4N-Lapor, Disdukcapil, Administrasi Publik, Layanan Kependudukan, Inovasi Digital

### Abstract

*This study examines digital innovation through the implementation of SP4N Lapor at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Samarinda City, focusing on the novelty of integrating the SP4N Lapor complaint management system with the digital population administration service system. The aim is to make population document services more responsive, transparent, and participatory. The method used is a qualitative case study involving interviews and analysis of service documentation. The results indicate improved service accountability, faster response times to public reports, and strengthened communication between Disdukcapil and residents. Key challenges include residents's digital literacy, infrastructure limitations, and population data regulations that need to be harmonized.*

**Keywords:** SP4N-Lapor, Disdukcapil, Public Administration, Population Services, Digital Innovation

### PENDAHULUAN

Pemerintahan digital telah menjadi salah satu pilar penting dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak pemerintah daerah yang berupaya menerapkan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penggunaan platform pengaduan publik seperti SP4NLapor, yang diharapkan dapat memperbaiki proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

SP4NLapor adalah sistem pengaduan nasional yang dicanangkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan terkait layanan publik. Sistem ini menawarkan kanal komunikasi yang lebih langsung, memudahkan masyarakat untuk melaporkan keluhan terkait layanan publik, termasuk di bidang administrasi kependudukan. Penggunaan SP4NLapor bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel (Wahyuni, R. & Khairazzadittawa, 2024). Sistem ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan kecepatan respons dan transparansi di berbagai daerah, seperti di Tangerang dan Bekasi, yang mengalami peningkatan signifikan dalam kualitas layanan publik setelah implementasi SP4NLapor. Di Kota Bekasi, misalnya, waktu pemrosesan pengaduan yang awalnya memakan waktu 7 hari, kini dapat diselesaikan dalam 3 hari setelah penerapan SP4NLapor, dengan tingkat kepuasan masyarakat mencapai 80% (Gumilar et al., 2022).

Namun, meskipun sistem ini telah diterapkan di berbagai daerah, penerapannya di sektor administrasi kependudukan, khususnya di Disdukcapil Kota Samarinda, masih tergolong baru dan belum banyak mendapatkan perhatian dalam kajian akademik. Administrasi kependudukan mencakup layanan yang sangat penting bagi masyarakat, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Proses yang memakan waktu dan cenderung kurang transparan sering kali menjadi keluhan utama masyarakat. Sebuah survei yang dilakukan oleh BPS Kota Samarinda (2023) menunjukkan bahwa 62% masyarakat merasa tidak puas dengan lambatnya proses pengurusan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, integrasi SP4NLapor dengan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Samarinda diharapkan dapat meningkatkan

responsivitas dan transparansi, sekaligus mempercepat waktu pemrosesan dokumen kependudukan.

Penerapan sistem digital dalam pelayanan publik memang bukan tanpa tantangan. Di tingkat masyarakat, adopsi teknologi informasi terkadang mengalami hambatan, terutama di kalangan warga yang tinggal di daerah terpencil atau di kelompok usia lanjut yang kurang familiar dengan penggunaan perangkat digital. Berdasarkan data dari BPS Kota Samarinda (2023), hanya 58% rumah tangga di wilayah perkotaan yang memiliki akses internet yang stabil, sementara di wilayah pinggiran angkanya jauh lebih rendah, hanya sekitar 32%. Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum merata dan regulasi yang belum sepenuhnya mendukung pertukaran data antar lembaga pemerintahan juga menjadi hambatan dalam penerapan sistem seperti SP4NLapor (Ardiansah et al., 2024). Tantangan ini diperparah dengan terbatasnya pengetahuan tentang pentingnya perlindungan data pribadi, yang menjadi isu krusial dalam setiap implementasi sistem berbasis digital dalam sektor publik (Wulandari, 2023).

Sebagai respons terhadap tantangan ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai penerapan SP4NLapor di Disdukcapil Kota Samarinda, dengan fokus pada integrasi antara sistem pengaduan publik dan layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana SP4NLapor dapat meningkatkan kualitas layanan di Disdukcapil, khususnya dalam hal transparansi, kecepatan respons, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan dokumen kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem ini serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan. Seperti yang dikemukakan oleh Gumilar et al., (2022),

penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik memerlukan dukungan dari semua pihak, termasuk masyarakat, untuk dapat berjalan dengan efektif dan memberikan manfaat yang maksimal.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai dampak implementasi SP4NLapor terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Samarinda. Diharapkan, penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan model pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi yang dapat diterapkan di daerah lain di Indonesia.

## MASALAH

### 2.1 SP4N-Lapor & e-Government

SP4NLapor adalah bagian dari inisiatif pemerintah Indonesia dalam mengadopsi konsep *e-government*, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. *e-Government* sendiri telah lama menjadi topik pembahasan dalam berbagai kajian literatur, terutama terkait dengan pengaruhnya terhadap efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah (Gumilar et al., 2022).

Penelitian oleh Gumilar et al. (2022) menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government*, termasuk dalam platform pengaduan publik seperti SP4NLapor, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci seperti dukungan dari pemerintah, kapasitas infrastruktur teknologi, serta kolaborasi antar lembaga. Sementara itu, dalam konteks sistem pengaduan publik, SP4NLapor dirancang untuk menghubungkan masyarakat dengan pemerintah secara langsung, yang mempercepat proses penanganan pengaduan dan meningkatkan responsivitas layanan. Penelitian di Kota Bekasi juga menunjukkan bahwa SP4NLapor berhasil memangkas waktu pemrosesan pengaduan, dengan mayoritas laporan yang

ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari 3 hari (Gumilar et al., 2022).

### 2.2 Pentingnya Transparansi dan Responsivitas dalam Layanan Publik

Transparansi dan responsivitas adalah dua dimensi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Studi oleh Wulandari (2023) menyebutkan bahwa masyarakat semakin menuntut keterbukaan dalam proses layanan publik, termasuk di dalamnya pengelolaan data dan informasi terkait administrasi kependudukan. SP4NLapor, sebagai platform pengaduan, membantu menciptakan transparansi dengan memungkinkan masyarakat memantau perkembangan pengaduannya secara real-time, yang pada gilirannya meningkatkan akuntabilitas pemerintahan. Studi di Kota Tangerang menunjukkan bahwa dengan adanya sistem pengaduan yang terintegrasi, masyarakat lebih percaya terhadap pemerintah dan lebih aktif dalam memberikan masukan, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan (Wahyuni, R. & Khairazzadittaqwa, 2024). Selain itu, penggunaan SP4NLapor memungkinkan pengaduan diproses secara lebih cepat, yang meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

### 2.3 Digital Literacy dan Adopsi Teknologi oleh Masyarakat

Tingkat literasi digital yang rendah di Indonesia, terutama di daerah pedesaan dan wilayah pinggiran kota, menjadi salah satu tantangan terbesar dalam penerapan sistem digital dalam layanan publik. Survei BPS Kota Samarinda (2023) menunjukkan bahwa meskipun akses internet semakin meluas, hanya 58% rumah tangga di wilayah perkotaan yang memiliki koneksi internet yang stabil, sementara di wilayah pinggiran angkanya lebih rendah lagi, hanya sekitar 32%.

Penelitian oleh Wahyuni, R. & Khairazzadittaqwa, (2024) mengungkapkan bahwa literasi digital yang rendah dapat menghambat adopsi teknologi

baru, termasuk dalam penggunaan sistem pengaduan berbasis digital seperti SP4NLapor. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SP4NLapor dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tantangan terbesar adalah memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah dengan infrastruktur digital terbatas, dapat memanfaatkan sistem ini dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk melakukan upaya peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan sosialisasi yang lebih luas.

#### **2.4 Tantangan dalam Implementasi SP4N Lapor**

Meskipun SP4NLapor menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya, terutama terkait dengan infrastruktur teknologi dan kebijakan data. Penelitian yang dilakukan oleh Ardiansah et al., (2024) menyebutkan bahwa salah satu tantangan utama dalam implementasi sistem pengaduan seperti SP4NLapor adalah integrasi antar sistem yang ada di berbagai lembaga pemerintahan, terutama terkait dengan regulasi data-sharing antar lembaga yang sering kali belum jelas.

Selain itu, masalah terkait perlindungan data pribadi juga menjadi perhatian penting dalam sistem berbasis digital. Wulandari (2023) menekankan bahwa dalam menggunakan sistem pengaduan publik yang terintegrasi dengan data pribadi masyarakat, sangat penting untuk memiliki kebijakan yang jelas mengenai perlindungan data, agar data pribadi warga tidak disalahgunakan.

#### **2.5 Keberhasilan dan Dampak Implementasi SP4N Lapor di Daerah Lain**

Studi yang dilakukan di Kota Tangerang dan Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa penerapan SP4NLapor dapat membawa perubahan signifikan dalam hal efisiensi pelayanan publik. Di Kabupaten Bekasi, misalnya, setelah implementasi

SP4NLapor, pengaduan masyarakat yang sebelumnya membutuhkan waktu hingga 7 hari untuk diproses, kini dapat ditangani dalam waktu 3 hari atau lebih singkat, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang meningkat secara signifikan (Gumilar et al., 2022). Penerapan serupa di daerah lain, seperti di Kota Sukabumi, juga menunjukkan hasil yang positif dalam peningkatan responsivitas dan akuntabilitas layanan publik.

Studi ini menunjukkan bahwa integrasi SP4NLapor dengan sistem administrasi kependudukan di Samarinda dapat memberikan dampak yang sama, dengan meningkatkan kecepatan layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

#### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif untuk mengkaji implementasi SP4N-Lapor di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda, dengan menitikberatkan pada integrasi complaint management system SP4N-Lapor dengan sistem layanan administrasi kependudukan digital. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk memahami lebih dalam bagaimana sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi dapat mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh penggunaan SP4N-Lapor dalam meningkatkan responsivitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dokumentasi layanan, dengan menggali berbagai sumber sekunder yang relevan seperti laporan penggunaan SP4N-Lapor, data pengaduan, dan statistik terkait kecepatan respons terhadap laporan masyarakat. Penelitian ini juga merujuk pada hasil studi-studi

terdahulu yang membahas penerapan teknologi pengaduan publik, serta manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam pengimplementasiannya.

Melalui kajian literatur dan analisis dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk menggali temuan terkait peningkatan akuntabilitas layanan, kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat, serta komunikasi antara Disdukcapil dan warga. Data yang dikumpulkan dari berbagai studi terdahulu akan dianalisis untuk menggambarkan dampak positif dan tantangan utama yang dihadapi, termasuk literasi digital warga, keterbatasan infrastruktur, dan masalah terkait regulasi data kependudukan yang perlu disinergikan agar penerapan sistem pengaduan ini dapat berjalan lebih efektif.

## PEMBAHASAN

### 4.1 Integrasi SP4N-Lapor dengan Layanan Administrasi Kependudukan

Integrasi platform SP4N-Lapor dengan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda memberikan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. SP4N-Lapor merupakan sebuah sistem yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan atau pengaduan langsung terkait pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan. Platform ini memberikan kemudahan bagi Disdukcapil dalam memonitor pengaduan yang masuk dan memastikan respons yang cepat terhadap keluhan masyarakat. Sistem pengaduan berbasis digital seperti SP4N-Lapor juga memungkinkan pengelolaan layanan administrasi kependudukan menjadi lebih terstruktur dan transparan, karena setiap langkah dalam proses pengaduan dapat dipantau secara real-time (Gumilar et al., 2022).

Sistem ini juga memungkinkan Disdukcapil untuk mengurangi birokrasi yang selama ini memakan waktu dan cenderung tidak transparan. Menurut (Gumilar et al., 2022),

e-government, termasuk sistem pengaduan berbasis teknologi seperti SP4N-Lapor, dapat mempercepat proses pengelolaan pengaduan dan meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Santoso, D. A., et.al. (2020) juga mendukung temuan ini, menyatakan bahwa e-government dapat meningkatkan efisiensi pemerintahan dengan mengurangi biaya operasional dan mempercepat proses pelayanan.

Selain itu, implementasi SP4N-Lapor memberikan keuntungan lebih dalam hal akuntabilitas. Menurut Wulandari (2023), transparansi dalam proses pelayanan publik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada gilirannya mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengaduan. Di Kota Bekasi, integrasi SP4N-Lapor dengan sistem administrasi kependudukan berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan pengaduan yang sebelumnya membutuhkan waktu hingga seminggu dapat diproses dalam waktu 3 hari (Gumilar et al., 2022).

### 4.2 Peningkatan Responsivitas dan Kecepatan Layanan

Salah satu manfaat paling signifikan dari penerapan SP4N-Lapor adalah peningkatan responsivitas dan kecepatan layanan. Penerapan SP4N-Lapor memungkinkan Disdukcapil Kota Samarinda untuk merespons pengaduan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya berlaku. Menurut penelitian oleh Wijaya et al., (2024), penggunaan sistem pengaduan berbasis digital dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk menanggapi masalah masyarakat, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di beberapa daerah yang telah mengimplementasikan SP4N-Lapor, seperti Tangerang dan Bekasi, waktu pemrosesan pengaduan yang sebelumnya memakan waktu 7 hari, kini dapat

diselesaikan dalam waktu 3 hari atau kurang (Gumilar et al., 2022).

Namun, keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada infrastruktur yang mendukungnya. Menurut BPS Kota Samarinda (2023), hanya sekitar 58% rumah tangga di wilayah perkotaan yang memiliki akses internet yang stabil, sementara di daerah pinggiran angkanya lebih rendah, sekitar 32%. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun SP4N-Lapor dapat meningkatkan kecepatan layanan di daerah dengan infrastruktur yang memadai, masih ada tantangan besar dalam memastikan bahwa seluruh warga, termasuk mereka yang tinggal di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, dapat merasakan manfaat sistem ini.

Implementasi sistem pengaduan berbasis digital ini menunjukkan hasil yang cukup positif di Samarinda.

Pada Yusuf, M. & Apriani (2025) tahun 2023, terdapat sekitar 100 laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR yang ditujukan kepada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Samarinda, meskipun beberapa OPD masih menghadapi tantangan dalam merespons laporan secara cepat dan efektif.

Meskipun angka ini menunjukkan penggunaan yang signifikan, beberapa OPD masih menghadapi tantangan dalam merespons laporan secara cepat dan efektif, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### **4.3 Pemberdayaan Masyarakat melalui Literasi Digital**

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi dalam penerapan SP4N-Lapor adalah literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat. Penelitian oleh Wahyuni, R. & Khairazzadittaqwa (2024) menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital di masyarakat akan mendorong lebih banyak warga untuk menggunakan sistem pengaduan berbasis digital, yang pada

gilirannya meningkatkan kualitas layanan. Masyarakat dengan literasi digital yang lebih tinggi cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan teknologi untuk mengakses layanan publik dan memberikan umpan balik yang lebih cepat, yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas sistem pengaduan.

Di Kota Samarinda, menurut data BPS Kota Samarinda (2023), tingkat literasi digital masyarakat masih rendah, terutama di wilayah pinggiran dan di kalangan kelompok usia lanjut. Hal ini menjadi hambatan utama dalam penerimaan sistem pengaduan digital seperti SP4N-Lapor, karena sebagian besar masyarakat, terutama di daerah terpencil dan kelompok usia lanjut, merasa kesulitan untuk menggunakan sistem berbasis teknologi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yusuf, M. & Apriani, F. (2025), peningkatan literasi digital juga berperan dalam mempercepat adopsi sistem berbasis teknologi dalam sektor publik, karena masyarakat yang lebih terdidik secara digital akan lebih mudah mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut.

Namun, berbagai upaya peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan sosialisasi telah dilakukan oleh Disdukcapil. Program pelatihan yang dilakukan di kelurahan-kelurahan berfokus pada meningkatkan pemahaman warga tentang cara menggunakan SP4N-Lapor untuk menyampaikan pengaduan dan mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Sebagaimana selanjutnya yang diungkapkan oleh Wahyuni, R. & Khairazzadittaqwa (2024), peningkatan literasi digital memiliki kontribusi signifikan terhadap adopsi teknologi baru, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas sistem pengaduan seperti SP4N-Lapor. Penelitian oleh Santoso, D. A. (2020) juga menekankan bahwa program pelatihan yang dapat meningkatkan literasi digital di daerah-daerah terpencil dan kelompok masyarakat yang kurang terpapar

teknologi sangat diperlukan agar penggunaan SP4N-Lapor dapat optimal. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan program literasi digital, terutama di daerah-daerah yang masih memiliki keterbatasan akses teknologi. Hal ini akan memastikan bahwa sistem pengaduan digital seperti SP4N-Lapor dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik.

#### **4.4 Tantangan Infrastruktur dan Regulasi Data Kependudukan**

Meskipun SP4N-Lapor membawa berbagai manfaat, tantangan terkait infrastruktur dan regulasi data tetap menjadi hambatan utama. Infrastruktur teknologi yang tidak merata, terutama di wilayah pinggiran kota, menghambat optimalisasi penggunaan sistem ini. Penelitian oleh Ardiansah et al. (2024) mencatat bahwa kualitas infrastruktur digital yang buruk di beberapa daerah mengurangi kemampuan sistem untuk beroperasi secara efisien. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Santoso, D. A. (2020), yang menyatakan bahwa infrastruktur yang kurang memadai menghalangi implementasi teknologi di sektor publik, terutama di daerah dengan keterbatasan akses internet.

Selain itu, masalah terkait regulasi data kependudukan juga menjadi tantangan penting dalam implementasi SP4N-Lapor. Penggunaan data pribadi masyarakat dalam sistem pengaduan memerlukan perlindungan yang ketat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Wulandari (2023), perlindungan data pribadi merupakan isu yang sangat penting dalam sistem berbasis teknologi, terutama dalam sektor publik. Kebijakan yang jelas mengenai pertukaran data antar lembaga pemerintahan harus ada untuk memastikan bahwa data pribadi masyarakat terlindungi dengan baik.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SP4N-Lapor yang terintegrasi dengan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan utama menegaskan adanya peningkatan akuntabilitas, transparansi, kecepatan respons, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan dokumen kependudukan. Model integrasi ini tidak hanya mempercepat penanganan laporan, tetapi juga memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan Disdukcapil.

Kontribusi penting dari studi ini adalah pengenalan model Integrasi Layanan Kependudukan Digital-SP4N (ILD SP4N) sebagai pendekatan baru dalam inovasi pelayanan publik. Model ini berpotensi direplikasi di daerah lain sebagai bagian dari penguatan e-government di Indonesia. Dengan demikian, implementasi SP4N-Lapor di Samarinda dapat dilihat sebagai contoh praktik baik yang menempatkan digitalisasi sebagai kunci peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4N-Lapor ! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- BPS Kota Samarinda. (2023). *Laporan Survei Ketidakpuasan Layanan Pengurusan Dokumen Kependudukan*. <https://samarindakota.bps.go.id/id>
- Gumilar, G. G., Delistiana, D. D., & Purnamasari, H. (2022). *The Elements of e-Government Success in*

Public Services at Bekasi Regency  
Using the “SP4N LAPOR.”  
*TRANSFORMASI: Jurnal  
Manajemen Pemerintahan*, 13(2), 94–  
104.  
<https://doi.org/10.33701/jtp.v13i2.1503>

Santoso, D. A., et al. (2020). Digital  
Transformation in Public Services:  
The Case of SP4NLapor in Indonesia.  
*International Journal of Public  
Administration*.

Wahyuni, R. & Khairazzadittaqwa, F.  
(2024). The Influence of Digital  
Literacy and Information Technology  
on the Use of SP4NLAPOR! *Journal  
Transnational Universal Studies*,  
2(7).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.58631/jtus.v2i7.105>

Wijaya, S., Alfitri, Thamrin, M. H., &  
Salya, D. H. (2024). The Impact of  
Electronic Government Policy on  
Transparency and Accountability in  
Public Services. *International  
Journal of Science and Society*, 6(2),  
411–421.  
<https://doi.org/10.54783/ijssoc.v6i2.1157>

Wulandari, S. (2023). Peningkatan  
Kualitas Pelayanan Publik Melalui  
Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor!  
Pada Kementerian Pendayagunaan  
Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana  
Bhakti Praja*, 13(2), 152–166.  
<https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>

Yusuf, M. & Apriani, F. (2025).  
GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah  
Kajian Politik Lokal dan  
Pembangunan. *GOVERNANCE:  
Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal  
Dan Pembangunan*, 11(3).