



**ANALISIS PENERIMAAN SP4N-LAPOR! DALAM TRANSFORMASI
BIROKRASI DIGITAL: STUDI PADA MAHASISWA
PRODI ILMU ADMINITRASI NEGARA**

Sandia Citra Purnama, Shafarin Lusty Aqilla, Ardina Febriyanti,

Syfa Nandya Saputri, Nabila Fatmasary

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar terhadap SP4N-LAPOR! sebagai inovasi pelayanan publik digital dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan sampel sebanyak 71 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use dengan koefisien regresi 0,435, serta Perceived Usefulness juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi 0,382. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 65,8% variasi Intention to Use. Analisis item menunjukkan bahwa kemudahan fitur dan akses mendapatkan skor tertinggi, namun kesederhanaan proses pelaporan dan transparansi tindak lanjut mendapatkan skor terendah. Simpulan penelitian ini adalah penerimaan mahasiswa terhadap SP4N-LAPOR! ditentukan terutama oleh kemudahan penggunaan, khususnya penyederhanaan alur pelaporan, serta peningkatan transparansi agar niat penggunaan berkelanjutan semakin kuat.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR!, Technology Acceptance Model, penerimaan teknologi, pelayanan publik digital, mahasiswa.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Perubahan tersebut mendorong birokrasi yang sebelumnya bersifat konvensional untuk beralih menuju sistem digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Latupeirissa et al., 2024). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal dengan istilah *e-government*, yaitu penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik dan proses pengambilan kebijakan (Wicaksono, 2023). Dalam perkembangannya, *e-government* tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada perubahan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat agar tercipta tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada hasil.

Sejalan dengan perkembangan *e-government*, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan sistem informasi mampu mempercepat proses pelayanan administrasi serta meningkatkan respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat (Dachyar, 2022). Melalui layanan berbasis digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dengan lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik juga mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan maupun pengaduan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Salah satu inovasi pelayanan publik digital di Indonesia adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Sistem ini merupakan platform pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional dan digunakan untuk menyampaikan aspirasi, laporan, maupun keluhan terkait pelayanan publik kepada instansi pemerintah. Kehadiran SP4N-LAPOR! bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang lebih efektif dan terkoordinasi antarinstansi pemerintah (Yahya & Setiyono, 2022).

Berdasarkan data Dashboard Statistik SP4N-LAPOR!, jumlah laporan yang masuk sejak sistem diluncurkan hingga April 2026 mencapai 4.198.561 laporan. Dari jumlah tersebut, sekitar 93,3% laporan telah diselesaikan, sedangkan sisanya masih dalam proses tindak lanjut. Meskipun demikian, data menunjukkan adanya penurunan jumlah pengaduan masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023 jumlah laporan mencapai 1.452.678 laporan, kemudian menurun menjadi 1.201.445 laporan pada tahun 2024, dan hingga April 2026 tercatat sebanyak 312.890 laporan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya penurunan partisipasi masyarakat serta belum stabilnya efektivitas sistem dalam pengelolaan pengaduan publik (Sistem SP4N-LAPOR!, n.d.).

Permasalahan tersebut tidak terlepas dari karakteristik birokrasi di Indonesia yang masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bormasa et al. (2023) menjelaskan bahwa birokrasi di Indonesia masih memiliki citra yang lamban, prosedural, dan kurang efisien sehingga reformasi birokrasi perlu terus dilakukan. Selain itu, melalui pendekatan masyarakat prismatic Riggs, birokrasi

Indonesia dinilai masih bersifat formalistis dan mengalami tumpang tindih kewenangan. Kondisi tersebut berdampak pada ketidakkonsistenan dalam kecepatan dan kepastian penanganan pengaduan masyarakat, termasuk pada platform digital seperti SP4N-LAPOR!.

Penelitian mengenai SP4N-LAPOR! sebelumnya lebih banyak berfokus pada efektivitas sistem dari sudut pandang penyelenggara layanan. MZ et al. (2024) menemukan bahwa penggunaan aplikasi LAPOR! di Kementerian Dalam Negeri belum optimal akibat minimnya sosialisasi dan rendahnya partisipasi masyarakat. Sementara itu, Zein et al. (2025) menyatakan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Muara Enim belum berjalan efektif karena kurangnya koordinasi antarinstansi, lambatnya respons terhadap pengaduan, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan digital. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada perspektif penyelenggara layanan dan belum mengukur penerimaan pengguna secara kuantitatif, khususnya dari kalangan mahasiswa sebagai pengguna layanan digital.

Untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap teknologi, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang selanjutnya memengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi (Wicaksono, 2022). Model ini relevan digunakan untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap SP4N-LAPOR! sebagai inovasi pelayanan publik digital.

Mahasiswa dipilih sebagai responden penelitian karena merupakan

kelompok yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan aktif menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Yi & Siqian, 2025). Dengan karakteristik tersebut, mahasiswa dinilai mampu memberikan gambaran mengenai tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai layanan pengaduan publik berbasis digital. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan mahasiswa terhadap penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai inovasi pelayanan publik digital dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM), adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna terhadap teknologi tertentu. Penerima teknologi menggambarkan proses dimana seseorang memperoleh, menggunakan, atau menolak teknologi dalam aktivitas mereka. Dalam konteks organisasi dan layanan publik merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pengembangan sistem informasi. Menurut Wicaksono (2022), pengguna cenderung memperoleh manfaat dari teknologi yang mudah digunakan dan bermanfaat dalam meningkatkan aktivitas mereka. Di sisi lain, mereka yang menggunakan teknologi yang tidak dapat diandalkan atau kurang bermanfaat akan merasa kecewa

Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menganalisis persepsi publik terhadap SP4N-LAPOR! Sebagai layanan publik digital. Pengguna SP4N-LAPOR! Bersifat sukarela, sehingga masyarakat umum dapat memilih untuk menggunakan digital atau pengaduan manual. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada tingkat pengguna layanan digital oleh masyarakat yang saat ini bersedia (Premaiswari et al., 2024).

Kemudahan pengguna, persepsi kegunaan, dan niat untuk menggunakan adalah tiga indikator utama TAM dalam

penelitian ini. *Perceived ease of use* juga dikenal sebagai persepsi kemudahan penggunaan, adalah keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan bisnis yang rumit. Sistem yang mudah dipahami dan digunakan akan meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan digital. Dalam konteks layanan publik, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting karena masyarakat umum memilih layanan yang cepat, mudah digunakan, dan sederhana (Wicaksono, 2022).

Perceived usefulness atau persepsi kegunaan adalah keyakinan bahwa teknologi dapat membantu memenuhi kebutuhan atau bekerja lebih efisien. Manfaat layanan publik digital mungkin mencakup akses yang lebih mudah ke layanan, prosedur pengaduan yang lebih efisien, dan peningkatan transparansi dalam layanan publik. Semakin banyak manfaat yang diterima pengguna, semakin tinggi tingkat apresiasi terhadap teknologi tersebut (Sharmin & Chowdhury, 2025).

Intention to use atau niat menggunakan adalah keinginan individu untuk menggunakan teknologi secara sistematis. Niat ini berdampak pada penggunaan dan manfaat teknologi, sehingga akan timbul keinginan yang lebih besar untuk menggunakannya (Nafisah & Widodo, 2024). Tujuan penelitian ini adalah untuk menunjukkan kesediaan masyarakat mengadopsi SP4N-LAPOR! sebagai media pengumuman layanan publik.

Kemudahan penggunaan berdampak pada persepsi manfaat dan niat penggunaan, menurut Model Penerimaan Teknologi. Kemudahan penggunaan SP4N-LAPOR! dapat meningkatkan persepsi manfaatnya dan mendorong masyarakat umum untuk menggunakan layanan pengaduan digital.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Tujuannya adalah untuk menyelidiki hubungan antara variabel dalam model penerimaan teknologi (TAM). Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2024 dari Universitas Tidar adalah subjek penelitian karena mereka memiliki literasi digital dan pemahaman tentang layanan publik yang diakses melalui internet. Penelitian ini melibatkan 241 siswa. 71 responden, yang dipilih melalui teknik purposive sampling, adalah siswa yang telah mengetahui atau pernah menggunakan SP4N-LAPOR! dan dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" Variabel yang diukur meliputi *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, serta *Intention to Use*. Ketiga variabel tersebut diadopsi dari kerangka teori TAM yang dikembangkan oleh Fred. D. Davis untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem SP4N-LAPOR!.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan

menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total. Teknik ini merupakan teknik yang paling banyak digunakan untuk menentukan validitas item. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Item Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
Saya merasa sistem SP4N-LAPOR mudah untuk dipelajari.	0,806	Valid
Saya dapat dengan cepat memahami cara penggunaan SP4N-LAPOR.	0,744	Valid
Saya merasa fitur-fitur yang tersedia dalam SP4N-LAPOR mudah digunakan.	0,799	Valid
Saya merasa proses menyampaikan pengaduan melalui SP4N-LAPOR terasa sederhana.	0,755	Valid
SP4N-LAPOR membantu saya menyampaikan pengaduan dengan lebih cepat.	0,734	Valid
SP4N-LAPOR mempermudah akses saya terhadap layanan pengaduan publik.	0,823	Valid
Saya merasa SP4N-LAPOR bermanfaat dalam menyampaikan pengaduan saya.	0,824	Valid
Saya merasa adanya SP4N-LAPOR membantu meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik	0,718	Valid
Berdasarkan pengalaman saya, saya akan kembali menggunakan SP4N-LAPOR jika membutuhkan layanan pengaduan publik.	0,776	Valid

Saya bersedia menggunakan kembali SP4N-LAPOR apabila menghadapi permasalahan terkait pelayanan publik.	0,704	Valid
Setelah menggunakan SP4N-LAPOR, saya cenderung memilihnya sebagai sarana pengaduan.	0,721	Valid
Dibandingkan alternatif lain, saya lebih mempertimbangkan menggunakan SP4N-LAPOR setelah pernah mencobanya.	0,780	Valid

Sumber: Data primer diolah (SPSS 30, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation yang berkisar antara 0,704 hingga 0,825. Menurut Sugiyono (2013), suatu item dinyatakan valid apabila koefisien korelasi positif dan mencapai nilai minimal 0,3. Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data.

Setelah instrumen dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas instrumen. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan internal consistency dengan teknik split half (belah dua) dari Spearman Brown yang dianalisis menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013). Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Perceived ease of Use	0,914	Reliabel
Perceived Usefulness	0,907	Reliabel
Intention to Use	0,886	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (SPSS 30, 2026)

Berdasarkan Tabel 2, nilai koefisien reliabilitas untuk ketiga variabel berada pada kisaran 0,886 hingga 0,914. Menurut kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013), suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien korelasi mendekati angka 1. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati 1, maka instrumen tersebut semakin konsisten. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, langkah selanjutnya adalah melakukan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y). Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi seberapa besar perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan (Sugiyono, 2013).

Sebagai mana dijelaskan oleh Illowsky & Dean (2018), nilai R Square atau koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independent melalui garis regresi. Illowsky & Dean (2018) juga menjelaskan bahwa semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan data. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R Square)

R Square	Ket.
0,658	Pengaruh sebesar 65.8%

Sumber: Data primer diolah (SPSS 30, 2026).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang disajikan pada Tabel 3, diperoleh nilai R Square yang diperoleh adalah 0,658. Merujuk pada Illowsky & Dean (2018) bahwa semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model dalam menjelaskan data. Hal ini berarti bahwa 65,8% variasi pada variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X1 dan X2) secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 34,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. (Sitasi) juga menekankan bahwa R^2 tidak menunjukkan hubungan sebab-akibat, hanya seberapa baik variabel independent memprediksi variabel dependen.

Selanjutnya Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan layak atau signifikan secara simultan. Hasil uji F disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

F	Sig	Ket.
65.380	<001	Signifikan

Sumber: Data primer diolah (SPSS 30, 2026)

Tabel 4 menunjukkan nilai F hitung sebesar 65,380 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Sebagaimana dijelaskan oleh Syahza (2021), suatu model regresi dikatakan layak digunakan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived*

Usefulness berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use.

Berdasarkan Ghozali, I. & Kusuma K. (2023), nilai Unstandardized B menunjukkan besarnya perubahan rata-rata pada variabel dependen untuk setiap satu unit perubahan pada variabel independen, sedangkan nilai Signifikansi (Sig.) menunjukkan apakah pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Ghozali, I. & Kusuma K. (2023) menjelaskan jika nilai Sig < 0,05, maka variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 5 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized B	Sig
(constant)	0,624	034
X1	0,435	<001
X2	0,382	<001

Sumber: Data primer diolah (SPSS 30, 2026)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, variabel X1 memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,435 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Karena nilai Sig < 0,005, maka X1 berpengaruh positif terhadap Y. artinya, setiap kenaikan satu satuan pada X1 akan meningkatkan Y sebesar 0,435 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel X2 memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,382 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 yang artinya juga berpengaruh positif terhadap Y. Adapun konstanta sebesar 0,624 dengan nilai signifikansi 0,034 (<0,05) juga signifikan, yang berarti bahwa ketika X1 dan X2 bernilai nol, nilai dasar Y adalah sebesar 0,624 satuan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, ditemukan bahwa Perceived Ease of Use (X1) dan Perceived Usefulness (X2) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Intention to Use (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi untuk X1 sebesar 0,435 dengan signifikansi (p<0,001) dan untuk X2 sebesar 0,382 dengan signifikansi (p<0,001). Selain itu, nilai R Square sebesar 0,658 menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 65,8%, yang artinya pengaruhnya cukup besar.

Untuk memahami penerimaan mahasiswa secara lebih mendalam, perlu dianalisis skor rata-rata dari setiap item pernyataan. Pada variabel Perceived Ease of Use, item dengan skor tertinggi adalah "Saya dapat dengan cepat memahami cara penggunaan SP4N-LAPOR!" dengan rata-rata 4,08, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cepat dalam memahami sistem ini. Namun, item dengan skor terendah pada variabel yang sama adalah "Saya merasa proses menyampaikan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terasa sederhana" dengan rata-rata 3,89, mengindikasikan bahwa alur pelaporan masih dirasa belum sepenuhnya sederhana oleh mahasiswa. Pada variabel Perceived Usefulness, item tertinggi adalah "Saya merasa SP4N-LAPOR! bermanfaat dalam menyampaikan pengaduan saya" dengan rata-rata 3,97, yang membuktikan bahwa manfaat sistem secara umum diakui. Sebaliknya, item terendah adalah "SP4N-LAPOR! membantu saya menyampaikan pengaduan dengan lebih cepat" dengan rata-rata 3,79, mengindikasikan bahwa mahasiswa masih meragukan kecepatan penyampaian pengaduan melalui sistem ini. Sementara itu, pada variabel Intention to Use, item tertinggi adalah "Saya bersedia menggunakan kembali SP4N-LAPOR! apabila menghadapi permasalahan terkait pelayanan publik" dengan rata-rata 3,96, menunjukkan niat penggunaan yang cukup baik, namun item terendah yaitu "Berdasarkan pengalaman saya, saya akan kembali

menggunakan SP4N-LAPOR!" dan "Dibandingkan alternatif lain, saya lebih mempertimbangkan menggunakan SP4N-LAPOR!" masing-masing memiliki rata-rata 3,79, mengungkap bahwa loyalitas terhadap platform ini masih lemah dan mahasiswa masih membuka peluang menggunakan saluran pengaduan lain.

Temuan tersebut semakin diperkuat ketika dibandingkan dengan hasil penelitian Aswar et al. (2022) yang meneliti adopsi e-government di Indonesia. Dalam penelitian mereka, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*, sama seperti yang ditemukan dalam penelitian ini. Begitu pula dengan penelitian Afrizal et al. (2024) yang mengonfirmasi bahwa sikap positif terhadap teknologi dapat mendorong niat seseorang untuk menggunakan layanan *e-government*, yang secara tidak langsung sejalan dengan temuan penelitian ini bahwa persepsi kemudahan dan manfaat membentuk niat penggunaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya meskipun terdapat perbedaan kecil pada besaran pengaruh masing-masing variabel.

Dampak dari temuan ini cukup signifikan terhadap pengelolaan layanan pengaduan SP4N-LAPOR!. Pertama, karena *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang lebih besar ($B = 0,435$) dibandingkan *Perceived Usefulness* ($B = 0,382$), hal ini mengindikasikan bahwa pengguna lebih mementingkan kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Temuan ini selaras dengan rendahnya skor item "proses pelaporan sederhana" (3,89), sehingga pihak pengelola layanan perlu memprioritaskan penyederhanaan alur pelaporan, seperti mengurangi langkah-langkah yang rumit dalam proses

pelaporan pengaduan. Kedua, karena *Perceived Usefulness* juga terbukti berpengaruh signifikan, maka manfaat seperti efisiensi waktu dan transparansi layanan tetap harus dijaga. Rendahnya skor item kecepatan penyampaian pengaduan (3,79) menjadi catatan bahwa respons dan kecepatan tindak lanjut perlu ditingkatkan. Ketiga, temuan ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik karena ketika mahasiswa merasa mudah dan terbantu dengan aplikasi pengaduan, maka niat mereka untuk berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi akan semakin tinggi, yang pada akhirnya mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa apabila sistem memiliki kemudahan penggunaan dan manfaat yang jelas bagi pengguna. Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap niat penggunaan karena sistem yang mudah dipahami, memiliki tampilan yang intuitif, serta proses yang sederhana mampu meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk terus memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, manfaat yang dirasakan pengguna, seperti transparansi pelayanan, efisiensi waktu, dan kemudahan akses, turut mendorong meningkatnya keinginan untuk menggunakan SP4N-LAPOR!. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* efektif dalam menjelaskan penerimaan teknologi pada layanan publik digital. Meskipun demikian, penerimaan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan dan manfaat sistem, tetapi juga oleh faktor lain seperti kepercayaan pengguna,

kualitas sistem, dan pengaruh sosial. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan SP4N-LAPOR! perlu didukung oleh pengembangan sistem yang mudah digunakan serta mampu memberikan manfaat nyata bagi pengguna agar penggunaan teknologi dapat berlangsung secara lebih luas dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D., Luthfi, A., Wallang, M. Bin, Hildawati, & Ekareesakul, K. (2024). Citizens' Intention to Use E-Government Services in Local Government by Integrating UTAUT, TPB, and TAM Model. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 7(2), 129-143. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/logos.v7i2.32437>
- Aswar, K., Ermawati, Andreas, W. J., & Wiguna, M. (2022). Adoption of E-Government By Indonesian State Universities: an Application of Technology Acceptance Model. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 396-406. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.32](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.32)
- Bormasa, M. F., Sakir, A. R., Mustanir, A., Yunus, N. R., Amane, A. P. O., Nengsih, N. S., Alaslan, A., & Sunariyanto. (2023). Birokrasi Indonesia. *PT Global Eksekutif Teknologi*. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Dachyar, M. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. In Universitas Indonesia Publishing. UI Publishing.
- Ghozali, I. & Kusumadewi K. (2023). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 4.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Illowsky, B., & Dean, S. (2018). *Introductory Statistics 2e*. TX: Openstax.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery : A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, 16(2818). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su16072818>
- MZ, D. K., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 10(1), 86-97. [https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16959](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16959)
- Nafisah, N. A., & Widodo, U. P. W. (2024). Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 105-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jemba.v1i3.442>
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkap.94108>
- Sharmin, S., & Chowdhury, R. H. (2025). Digital Transformation in Governance: The Impact of e-governance on Public Administration and Transparency. *Journal of Computer Science and Technology Studies*, 7(1), 362-379. <https://doi.org/10.32996/jcsts.2025.7.1.27>
- Sistem SP4N-LAPOR! (n.d.). *Statistik Sumber Laporan SP4N-LAPOR! SP4N-LAPOR!*
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian*. In Rake Sarasini. UR Press. https://www.researchgate.net/publication/380362452_METODOLOGI_PENELITIAN
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Kosep Dasar E-Goverment*. CV. Seribu Bintang.
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi (JMB)*, 4, 1-22. <https://doi.org/10.33701/jmb/v4i1/2432>
- Yi, W., & Siqian, W. (2025). Digital Literacy Education Among Students: Status, Pathways, and Implications in the Current Digital Era. *The Journal of IJETZ (International Journal of Education and Teaching Zone)*, 4(1), 66-85. <https://doi.org/10.57092/ijetz.v4i1.385>
- Zein, M. H. M., Rifaldi, M. A., & Septiani, S. (2025). Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Online dalam Pelayanan Publik: Studi

Sandia Citra Purnama, Shafarin Lusty Aqilla, Ardina Febriyanti, Syfa Nandya Saputri, Nabila.....
Analisis Penerimaan Sp4n-Lapor! Dalam Transformasi Birokrasi Digital: Studi Pada.....(Hal 1482-1491)

*Kasus SP4N Lapor. Jurnal Riset Rumpun Ilmu
Sosial, Politik Dan Humaniora, 4(2), 268-280.
<https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i2.4823>*