

**ANALISIS EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT TERHADAP
PENINGKATAN RESPONSIBILITAS PEMERINTAH : TINJAUAN ATAS
SISTEM SP4N-LAPOR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh:
Intan Prawira Harinanti¹
Rizky Septiana Widyaningtyas, S.H., M.Kn.²

INTISARI

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyelesaikan aduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR dan untuk mengetahui seberapa efektif SP4N-LAPOR dalam meningkatkan responsibilitas Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian yuridis normatif yang bersifat eksplanatoris. Jenis data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan narasumber dan observasi data aduan. Data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data disajikan secara eksplanatoris dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR merupakan sistem aduan satu pintu yang bersinergi dengan platform lain seperti sosial media, laporan *offline*, e-lapor, dan aplikasi Sasadara. SP4N-LAPOR ini bukan satu-satunya saluran, tetapi sistem ini adalah salah satu saluran yang saling memperkuat dengan saluran lain yang dapat meningkatkan responsibilitas. Keterbukaan informasi publik dan kemudahan akses aduan adalah prinsip yang dipegang oleh Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: Efektivitas, Responsibilitas, SP4N-LAPOR

¹ Mahasiswa Program Sarjana (S1), Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

² Dosen Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

***ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT ON
INCREASING GOVERNMENT RESPONSIBILITY: A REVIEW OF THE
SP4N-REPORT SYSTEM IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION***

By:

Intan Prawira Harinanti³

Rizky Septiana Widyaningtyas, S.H., M.Kn.⁴

ABSTRACT

This research is intended to find out how the Provincial Government of Yogyakarta Special Region resolves public complaints through SP4N-LAPOR and to find out how effective SP4N-LAPOR is in increasing the responsibility of the Provincial Government of Yogyakarta Special Region.

This research was conducted using a normative juridical research method. The types of data obtained are primary data and secondary data. Primary data was obtained from interviews with informants and observation of complaint data. Secondary data is obtained from literature research in the form of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The data is presented in an explanatory manner and analyzed descriptively qualitatively.

The results showed that SP4N-LAPOR is a one-stop complaint system that integrates with other platforms such as social media, offline reports, the e-lapor system, and the Sasadara application. While SP4N-LAPOR is not the sole channel, it serves as one of several reinforcing channels that can enhance accountability. Public information disclosure and easy access to complaints are the principles held by the Provincial Government of Yogyakarta Special Region in the process of organizing public services.

Keywords: Effectiveness, Responsiveness, SP4N-LAPOR

³ Undergraduate Student Faculty of Law Gadjah Mada University.

⁴ Lecturer Administrative Law Faculty of Law Gadjah Mada University.