

ABSTRAK

Rudini Taneo, 1218010183, (2025 : “Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) Di Dinas pendidikan Kota Bandung”

Penelitian ini di latar belakang didasarkan pada pentingnya pengelolaan pengaduan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik, serta kebutuhan akan sistem yang responsif, transparan, dan terintegrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) di Dinas Pendidikan Kota Bandung. di bidang pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Dalam menjawab rumusan masalah, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang di gunakan dalam menganalisis data adalah teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers (2003) yang mencakup lima dimensi: keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N LAPOR memberikan keuntungan relatif berupa peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan pengaduan. Kesesuaian aplikasi ini dengan kebutuhan masyarakat cukup tinggi, namun masih ditemukan tantangan dalam pemahaman dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat umum. Kompleksitas teknis dalam penggunaan aplikasi tergolong sedang, dan tingkat kemungkinan untuk dicoba cukup tinggi karena sifat aplikasinya yang *user-friendly*. Observabilitas aplikasi juga baik karena memungkinkan masyarakat memantau status aduannya secara real-time. Faktor pendukung inovasi ini meliputi komitmen pimpinan, dukungan teknologi, dan regulasi pemerintah. Adapun faktor penghambatnya meliputi kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, SP4N LAPOR, Dinas Pendidikan Kota Bandung, Everett M. Rogers.

ABSTRACT

Rudini Taneo, 1218010183, (2025) : “Public Service Innovation in the Application of the National Public Service Complaint Management System (SP4N LAPOR) at the Bandung City Education Office”

The background of this research is based on the importance of complaint management as a form of public participation in monitoring public services, as well as the need for a responsive, transparent, and integrated system.

This study aims to describe public service innovation through the implementation of the National Public Service Complaint Management System (SP4N LAPOR) application at the Education Office of Bandung City

This research uses a descriptive qualitative method and adopts Everett M. Rogers' diffusion of innovation theory, which includes five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.

The results show that SP4N LAPOR offers relative advantages in terms of increased accessibility and efficiency in handling complaints. The application's compatibility with community needs is relatively high, although challenges remain in terms of public understanding and usage. The system's technical complexity is moderate, and the level of trialability is high due to the user-friendly interface. The application's observability is strong, as it allows users to monitor the status of their complaints in real-time. Supporting factors for this innovation include leadership commitment, technological support, and government regulations. Meanwhile, inhibiting factors include limited socialization, low digital literacy among citizens, and insufficient human resources.

This study recommends strengthening outreach efforts, improving staff capacity, and enhancing application features to ensure the effective implementation of SP4N LAPOR at the Education Office of Bandung City.

Keywords: *Public Service Innovation, SP4N LAPOR, Bandung City Education Office, Public Participation, Everett M. Rogers*