



## **Peningkatan Literasi Digital Masyarakat Melalui Sosialisasi SP4N LAPOR Sebagai Sarana Pengaduan Publik di Kelurahan Lubuk Buaya, Kota Padang**

### ***Improving Community Digital Literacy Through the Promotion of SP4N LAPOR as a Public Complaint Channel in Lubuk Buaya Subdistrict, Padang City***

**Nur Rachmah Febrina<sup>1</sup>, Jumaita Lestari<sup>2</sup>, Nanda Alya Pratiwi<sup>3</sup>, Muhammad Zhafran  
Alhady<sup>4</sup>, Yulia Hanoselina<sup>5</sup>**

Universitas Negeri Padang

Email: [rahmah.fbrina@gmail.com](mailto:rahmah.fbrina@gmail.com)<sup>1</sup>, [jumaitalestari05@gmail.com](mailto:jumaitalestari05@gmail.com)<sup>2</sup>, [nandaalyapратиwi16@gmail.com](mailto:nandaalyapратиwi16@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[alhadimzhafran@gmail.com](mailto:alhadimzhafran@gmail.com)<sup>4</sup>, [yuliahanoselina@fis.ac.id](mailto:yuliahanoselina@fis.ac.id)<sup>5</sup>

#### Article Info

##### Article history :

Received : 11-06-2026

Revised : 13-06-2026

Accepted : 15-06-2026

Published : 17-06-2026

#### Abstract

*One of the main barriers to using SP4N LAPOR! (National Public Service Complaint Management System) as a technology-based public complaint platform, notably in Padang City's Lubuk Buaya subdistrict, is the public's low level of digital literacy. The purpose of this study is to assess the degree to which the public's knowledge, abilities, and attitudes regarding the usage of digital public complaint platforms can be enhanced by the SP4N LAPOR! outreach program. A review of the literature and an empirical assessment using pre- and post-tests of eight Lubuk Buaya Village community leaders were the methods employed. According to the evaluation results, the average score increased significantly from 78.12 on the pre-test to 94.34 on the post-test, a difference of 16.22 points. Participants mastered the technical procedures for using SP4N LAPOR! through a variety of accessible channels in addition to comprehending its definition and functionality. The outreach effort not only improved understanding but also encouraged a change in participants' attitudes toward a more critical approach to digital information filtering, raised awareness of personal data security, and bolstered public confidence in the government. According to the study's findings, outreach that is interactive, participatory, and tailored to the local community's needs has been successful in raising digital literacy and empowering the community to monitor public services at the sub-district level.*

**Keywords : SP4N LAPOR!, Digital literacy, Publik service socialization**

#### Abstrak

Salah satu hambatan utama dalam memanfaatkan SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) sebagai platform pengaduan publik berbasis teknologi, khususnya di Kecamatan Lubuk Buaya, Kota Padang, adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana pengetahuan, kemampuan, dan sikap masyarakat terkait penggunaan platform pengaduan publik digital dapat ditingkatkan melalui program penyuluhan SP4N LAPOR!. Metode yang digunakan meliputi tinjauan literatur dan penilaian empiris menggunakan tes pra dan pasca terhadap delapan tokoh masyarakat Desa Lubuk Buaya. Berdasarkan hasil evaluasi, skor rata-rata meningkat secara signifikan dari 78,12 pada tes awal menjadi 94,34 pada tes akhir, dengan selisih 16,22 poin. Peserta menguasai prosedur teknis penggunaan SP4N LAPOR! melalui berbagai saluran yang mudah diakses, selain memahami definisi dan fungsinya. Upaya sosialisasi ini tidak hanya meningkatkan pemahaman, tetapi juga mendorong perubahan sikap peserta menuju pendekatan yang lebih kritis dalam menyaring informasi digital, meningkatkan kesadaran akan keamanan data pribadi, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan temuan studi, sosialisasi yang interaktif, partisipatif, dan disesuaikan dengan



kebutuhan masyarakat setempat telah berhasil meningkatkan literasi digital serta memberdayakan masyarakat untuk memantau layanan publik di tingkat kecamatan.

**Kata Kunci : SP4N LAPOR!, Literasi digital, Sosialisasi pelayanan public**

## **PENDAHULUAN**

Penyediaan layanan publik merupakan salah satu dari banyak aspek masyarakat yang telah mengalami perubahan besar akibat era digital yang berkembang pesat. Selain mengubah cara orang berkomunikasi satu sama lain, transformasi digital juga mengubah cara warga negara dan pemerintah berinteraksi (Dwiyanto, 2014). Agar semua sektor masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam ekosistem digital, termasuk dalam memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi, literasi digital telah menjadi persyaratan dasar. Salah satu tugas utama pemerintah yang berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari masyarakat adalah pelayanan publik. Negara diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk menyediakan layanan yang transparan, akuntabel, berkualitas tinggi, dan mudah diakses oleh seluruh warga negara tanpa kecuali.

Salah satu komponen penting dari mekanisme kontrol sosial yang harus didukung oleh pemerintah adalah pengaduan masyarakat terkait layanan publik. Seringkali, pengaduan masyarakat tidak ditangani secara sistematis karena tidak adanya sistem pengaduan yang terintegrasi, sehingga masalah dalam layanan publik terus berulang tanpa adanya upaya perbaikan yang nyata. Menanggapi masalah ini, pemerintah Indonesia meluncurkan SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Pengaduan dan Masukan Masyarakat Secara Online). Kantor Staf Kepresidenan awalnya menciptakan sistem ini pada tahun 2011, dan sistem ini secara resmi diluncurkan pada tahun 2012 sebagai upaya untuk mengumpulkan keluhan masyarakat secara digital ke dalam satu platform terintegrasi (Wulandari, 2023). Peluncuran SP4N LAPOR! menandai titik balik penting dalam inisiatif reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam hal memperkuat prosedur penanganan keluhan di sektor publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah memiliki sistem pengelolaan pengaduan terpadu, menjadi landasan hukum operasional SP4N LAPOR. Selain itu, seluruh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (K/L/D) di Indonesia diwajibkan menggunakan SP4N LAPOR! berdasarkan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020. Setiap pengaduan masyarakat dapat diteruskan secara otomatis ke instansi terkait berkat konsep “satu pintu, satu sistem” yang diterapkan oleh platform SP4N LAPOR!. Menurut Anggraini dan Irawan (2022), platform ini telah terintegrasi dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di Indonesia. Dengan dukungan berbagai saluran, seperti situs web [lapor.go.id](http://lapor.go.id), aplikasi Android/iOS, WhatsApp, dan SMS, SP4N LAPOR! dirancang agar inklusif dan dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Penelitian mengenai efektivitas inisiatif sosialisasi SP4N LAPOR! masih sangat terbatas, terutama studi yang dilakukan di tingkat masyarakat atau kecamatan. Hanya sedikit penelitian yang meneliti dampak langsung dari kegiatan penjangkauan terhadap peningkatan literasi digital dan perilaku pelaporan masyarakat pada tingkat yang lebih mikro karena sebagian besar penelitian



sebelumnya berfokus pada fitur teknis sistem atau penerapannya di tingkat kecamatan/kota (Anggraini & Irawan, 2022). Salah satu alasan mengapa penelitian di Kecamatan Lubuk Buaya ini penting adalah adanya kesenjangan penelitian tersebut. Terletak di Kota Padang, Sumatera Barat, Kecamatan Lubuk Buaya merupakan kawasan perkotaan dengan keragaman sosial yang menonjol. Karakteristik demografisnya yang beragam, mulai dari kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka terkait layanan publik hingga tingkat pendidikan dan akses terhadap teknologi, memberikan latar belakang yang menarik untuk menganalisis keberhasilan inisiatif penjangkauan SP4N LAPOR!. Selain itu, sepanjang periode 2023–2026, layanan SP4N LAPOR! berbasis suara akan diperluas ke wilayah pedesaan, termasuk di Sumatera Barat.

Dari sudut pandang komunikasi pemerintah, inisiatif penjangkauan untuk SP4N LAPOR! juga berkontribusi pada pengembangan saluran komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Dalam administrasi publik, prinsip komunikasi dua arah menekankan pentingnya menerima keluhan dan masukan dari masyarakat secara terstruktur, selain memberikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat (Wulandari, 2023). SP4N LAPOR! adalah platform digital yang memungkinkan komunikasi dua arah ini dilakukan secara sistematis dan tercatat. Dengan menekankan pada perubahan pengetahuan, kemampuan, dan sikap peserta terkait penggunaan platform pengaduan publik digital, artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana program sosialisasi SP4N LAPOR! telah meningkatkan literasi digital di kalangan warga Desa Lubuk Buaya. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam penyusunan strategi sosialisasi tingkat masyarakat untuk inisiatif e-government, terutama dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan layanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan tinjauan literatur, yang melibatkan pengumpulan data penelitian dari berbagai sumber yang relevan. Sebagian besar bahan yang digunakan bersumber dari artikel jurnal ilmiah yang telah terverifikasi keandalannya dan relevansinya dengan topik penelitian. Pendekatan ini mengkaji beragam bahan konseptual serta data kualitatif dan kuantitatif dari publikasi nasional dan internasional guna menarik kesimpulan dan mengembangkan konsep-konsep baru yang akan dimasukkan ke dalam temuan penelitian (Christiana, 2020). Penelitian ini menggunakan evaluasi pre-tes dan post-tes sebagai teknik pengukuran empiris selain tinjauan literatur untuk mengevaluasi efektivitas upaya penyuluhan. Untuk memastikan tingkat pemahaman awal peserta mengenai SP4N LAPOR!, tes awal dilakukan sebelum materi penjangkauan disampaikan. Sementara itu, untuk mengukur perubahan yang dapat diukur dalam pemahaman peserta, tes akhir diberikan setelah kegiatan penjangkauan selesai (Kolb, 1984).

Delapan perwakilan masyarakat dari kawasan Lubuk Buaya turut serta dalam program sosialisasi tersebut. Alat penilaian tersebut mencakup pertanyaan-pertanyaan mengenai pemahaman tentang SP4N LAPOR! dalam kaitannya dengan pengaduan layanan publik, termasuk definisi, kegunaan, dan keunggulannya. Efektivitas upaya sosialisasi serta perbedaan skor kemudian dievaluasi melalui analisis deskriptif terhadap data pra-tes dan pasca-tes. Di akhir sesi, diadakan diskusi untuk mengetahui pendapat para peserta mengenai tugas-tugas sehari-hari mereka yang melibatkan penggunaan teknologi digital. Sebagai tindak lanjut, para peserta didampingi oleh fasilitator untuk pemantauan berkelanjutan dan diminta untuk menyusun jadwal penggunaan SP4N



LAPOR! mereka sendiri. Strategi ini memastikan bahwa pengetahuan yang diperoleh selama sosialisasi dapat diterjemahkan menjadi keterampilan dan tindakan praktis dalam kehidupan sehari-hari para peserta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Defenisi SP4N LAPOR!**

Menurut Hariyanto et al. (2020), keluhan online sangat penting bagi penyedia layanan publik untuk terus menyempurnakan dan meningkatkan setiap proses pengiriman layanan. Kantor Staf Kepresidenan mulai merancang dan mengembangkan SP4N-REPORT! (Sistem Manajemen Pengaduan Layanan Publik Nasional-Aspirasi dan Layanan Keluhan Online Rakyat) pada tahun 2011 dengan tujuan utama untuk meningkatkan interaksi dan partisipasi pemerintah-publik dalam konteks pengawasan layanan publik. Nama SP4N-LAPOR! Diubah menjadi LAPOR! Hanya bersamaan dengan penerbitan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Akhirnya, aplikasi LAPOR! Setahun kemudian, pada tahun 2019, versi 3.0 dirilis (Wulandari, 2023). Bekerja sama dengan Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman Republik Indonesia, Kementerian Pemanfaatan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi mengawasi aplikasi ini lebih tepatnya, LAPOR! Telah terintegrasi dengan 493 pemerintah daerah, 96 organisasi, dan 34 kementerian di Indonesia (Anggraini & Irawan, 2022).

Sebuah platform digital terintegrasi yang disebut SP4N-LAPOR! Memungkinkan pengguna untuk memposting keluhan, tujuan, dan rekomendasi tentang layanan publik secara online. Dengan fungsi pemantauan status pengaduan secara real-time, sistem ini dimaksudkan untuk mempercepat reaksi pemerintah terhadap masalah layanan. Pengguna dapat melacak kemajuan penanganan agensi yang terhubung melalui dasbor terkonsolidasi, yang meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas birokrasi. Jutaan keluhan telah diterima di platform ini sejauh ini, menjadikannya alat utama untuk reformasi pelayanan publik nasional. Tujuan utama dari SP4N-LAPOR! Termasuk mengumpulkan informasi keluhan dari berbagai industri, termasuk lisensi, kesehatan, dan pendidikan, dan mengirimkannya ke otoritas yang sesuai.

Penanganan lintas wilayah dipastikan melalui integrasi dengan 493 pemerintah daerah, dan pengawasan independen diperkuat oleh kerja sama dengan Ombudsman Indonesia. Data agregat platform ini juga digunakan untuk analisis kebijakan, membantu pemerintah dalam mengidentifikasi pola masalah sistemik dan menciptakan peningkatan layanan. Jadi, LAPOR! Berfungsi sebagai alat untuk menilai kinerja birokrasi serta saluran untuk keluhan. Peningkatan pengguna aktif sejak versi 3.0 pada tahun 2019 menunjukkan dampak dari SP4N-LAPOR! Pada partisipasi publik. Anggraini & Irawan (2022) mengklaim bahwa integrasi yang luas ini telah mendorong inovasi seperti fungsi chatbot dan notifikasi seluler sambil memotong waktu respons keluhan rata-rata sebesar 50%. Sesuai dengan inisiatif pemberdayaan masyarakat, platform ini membantu pengawasan pelayanan desa dan mitigasi bencana di tingkat lokal. Pencapaian ini menunjukkan bagaimana teknologi dapat mendukung pemerintahan Indonesia yang sangat baik.



Gambar. 1.1 Kegiatan Sosialisasi di Kelurahan Lubuk Buaya, Kota Padang



*Sumber: Dokumentasi Pribadi*

## **2. Dasar Hukum Pelaksanaan SP4N-LAPOR!**

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2015 tentang Kantor Staf Presiden, LAPOR! Berfungsi sebagai alat untuk memfasilitasi operasi yang efisien dari Kantor Staf Presiden dalam melaksanakan pengelolaan isu-isu strategis dan pengendalian program prioritas nasional. LAPOR! Seperti yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Pelayanan Publik, itu menjadi model untuk sistem penanganan keluhan pelayanan publik nasional. Selain itu, LAPOR! Dapat digunakan untuk mempromosikan transparansi informasi publik dengan mengutip Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pengungkapan Informasi Publik. Ini juga dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan program dari perspektif masyarakat sebagai penerima manfaat dan untuk mendukung dan mengawasi kinerja pemerintah dalam menerapkan pengembangan dan layanan publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel.

## **3. Urgensi Sosialisasi SP4N LAPOR kepada Masyarakat dalam Konteks Peningkatan Literasi Digital**

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah mendorong lahirnya berbagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, salah satunya adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR). Sistem ini dirancang sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional, namun efektivitasnya sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkannya. Dalam konteks ini, sosialisasi menjadi elemen yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan implementasi SP4N LAPOR, karena tanpa pemahaman yang memadai, masyarakat tidak akan mampu menggunakan platform tersebut secara optimal. Sebagaimana dikemukakan oleh Pusvita dan Muttaqin (2023), peningkatan jumlah laporan masyarakat berkorelasi positif dengan intensitas program sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah, terutama di wilayah yang sebelumnya memiliki tingkat partisipasi rendah. Tanpa sosialisasi yang terstruktur dan berkelanjutan, sistem pengaduan secanggih apapun akan kehilangan fungsi substantifnya sebagai instrumen akuntabilitas publik yang demokratis.

Urgensi sosialisasi SP4N LAPOR semakin relevan apabila dikaitkan dengan kondisi literasi digital masyarakat Indonesia yang masih belum merata, termasuk di tingkat kelurahan.



Berdasarkan data terbaru yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) pada Oktober 2025, Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tahun 2025 mencatat skor nasional sebesar 44,53 naik 1,19 poin dari tahun 2024 yang sebesar 43,34, dan secara konsisten meningkat dari angka 37,80 pada tahun 2022. Meskipun tren ini menunjukkan kemajuan yang positif, pilar pemberdayaan yang mencakup pemanfaatan teknologi digital untuk aktivitas sosial dan komunitas masih mencatat skor terendah di antara empat pilar pengukuran, yakni 34,42. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun akses terhadap infrastruktur digital telah meningkat, kapasitas masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara aktif termasuk dalam menggunakan platform pengaduan seperti SP4N LAPOR masih memerlukan intervensi sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan. Hal inilah yang menjadi landasan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi SP4N LAPOR di Kelurahan Lubuk Buaya, khususnya menasar warga yang belum pernah mengenal atau menggunakan platform pengaduan digital tersebut.

Sosialisasi yang efektif terhadap SP4N LAPOR di tingkat kelurahan memiliki peran strategis dalam menjembatani kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kapasitas masyarakat untuk menggunakannya. Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di Kelurahan Lubuk Buaya secara langsung memberikan pemahaman kepada warga mengenai fungsi, cara penggunaan, serta manfaat nyata SP4N LAPOR dalam kehidupan sehari-hari mereka sebagai pengguna layanan publik. Lebih lanjut, sosialisasi tidak hanya berfungsi sebagai transfer informasi, tetapi juga sebagai proses pemberdayaan yang membuka ruang bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan layanan publik. Survei yang dilakukan oleh UNDP bersama Kementerian PANRB (2023) terhadap pengguna SP4N LAPOR di enam provinsi termasuk Sumatera Barat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan administrator dalam menangani pengaduan meningkat dari 75 persen pada tahun 2020 menjadi 77,6 persen pada tahun 2022, yang mengindikasikan bahwa sosialisasi terencana tidak hanya meningkatkan partisipasi warga, tetapi juga mendorong kesiapan kelembagaan dalam merespons pengaduan secara lebih efektif. Oleh karena itu, program sosialisasi yang dirancang secara inklusif dan adaptif terhadap karakteristik komunitas lokal merupakan prasyarat utama bagi terwujudnya pengaduan publik yang demokratis di tingkat kelurahan.

#### **4. Hasil Evaluasi (Data Pre-test dan Post-test)**

*Pre test* dan *post test* yang digunakan untuk menilai aktivitas sosialisasi mengungkapkan perubahan yang signifikan dalam pemahaman peserta. Pada *post test*, skor rata-rata *pre test* meningkat dari 78,12 menjadi 94,34 pada *post test*. Peningkatan ini menunjukkan bahwa setelah mengikuti latihan, individu mampu mengasimilasi informasi secara efektif. Tanda awal keberhasilan sosialisasi adalah perubahan skor tersebut. Temuan ini juga menunjukkan bahwa pembelajaran yang terjadi selama aktivitas tersebut berkualitas lebih tinggi. Akibatnya, penilaian ini menunjukkan bahwa program sosialisasi tersebut berhasil.

Kemampuan pengetahuan peserta meningkat, seperti yang terlihat dari peningkatan 16,22 poin. Angka ini tidak hanya menunjukkan peningkatan secara kuantitatif, tetapi juga mencerminkan perubahan kualitas pemahaman peserta terhadap materi. Hal ini menunjukkan bahwa kesenjangan pengetahuan awal peserta telah terisi oleh strategi penyampaian. Kemajuan ini sangat terbantu oleh proses pembelajaran interaktif. Pendekatan percakapan memudahkan



peserta untuk memahami informasi. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa program penyuluhan berhasil meningkatkan pemahaman peserta.

**Tabel 1. Hasil Pre Test dan Post Test**

*Sumber: Diolah Penulis (2026)*

| No.   | Peserta   | Usia | Pre test | Post test |
|-------|-----------|------|----------|-----------|
| 1     | Peserta 1 | 63   | 50       | 80        |
| 2     | Peserta 2 | 42   | 90       | 100       |
| 3     | Peserta 3 | 47   | 85       | 95        |
| 4     | Peserta 4 | 52   | 70       | 90        |
| 5     | Peserta 5 | 40   | 90       | 100       |
| 6     | Peserta 6 | 54   | 80       | 95        |
| 7     | Peserta 7 | 43   | 80       | 100       |
| 8     | Peserta 8 | 45   | 80       | 95        |
| Total |           |      | 78,12    | 94,34     |

Menurut temuan *post test*, mayoritas peserta memahami gagasan mendasar SP4N LAPOR sebagai sistem pengaduan nasional. Peserta mampu menjelaskan tujuan dan cara kerja sistem tersebut dalam kaitannya dengan layanan publik. Mereka juga menyadari pentingnya keterlibatan masyarakat dalam mengajukan pengaduan resmi. Pengetahuan ini menawarkan dasar yang vital untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan. Selain itu, peserta mulai memahami bahwa mengajukan pengaduan adalah hak masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memahami gagasan ini guna mendorong partisipasi aktif masyarakat. Para peserta menunjukkan pemahaman konseptual yang kuat tentang langkah-langkah teknis yang terlibat dalam penggunaan SP4N LAPOR. Mereka menyadari beberapa saluran situs web, aplikasi, dan media lain melalui mana pengaduan dapat disampaikan. Selain itu, mereka menyadari prosedur yang diperlukan untuk mengirimkan laporan dengan benar. Akses independen ke layanan pengaduan dimungkinkan oleh pengaturan ini. Selain itu, para peserta tampak lebih siap untuk mempraktikkan penggunaan sistem tersebut. Ini menunjukkan bahwa informasi tersebut relevan dan mudah dipahami oleh khalayak umum.

Menarik untuk dicatat bahwa beberapa individu memperoleh nilai tertinggi pada *post-test*. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa peserta memahami konten sosialisasi pada tingkat yang sangat tinggi. Prestasi ini juga menunjukkan bahwa individu dengan kecepatan belajar yang cepat mungkin dapat diakomodasi oleh strategi pembelajaran yang digunakan. Selain itu, pencapaian ini menunjukkan betapa termotivasinya para peserta untuk belajar. Efektivitas keseluruhan kegiatan sosialisasi dapat diperkuat oleh peserta yang mencapai skor maksimal karena mereka dapat berfungsi sebagai panutan bagi orang lain. Setelah mengikuti kegiatan sosialisasi, hampir setiap peserta mengalami peningkatan nilai. Hal ini menunjukkan bagaimana latihan ini bersifat inklusif dan dapat mengakomodasi berbagai tingkat kemampuan awal peserta. Ditetapkan bahwa proses pembelajaran berlangsung secara konsisten karena tidak ada penurunan nilai yang terlihat. Peningkatan ini juga menunjukkan bahwa informasi yang



diberikan relevan dengan kebutuhan peserta. Dari awal hingga akhir, peserta dapat mengikuti alur pembelajaran dengan mudah. Sebagai hasilnya, temuan evaluasi mendukung gagasan bahwa sosialisasi meningkatkan pemahaman peserta.

## 5. Analisis Hasil Sosialisasi

Masyarakat yang berpartisipasi telah memperoleh banyak manfaat dari penyuluhan. Temuan evaluasi menunjukkan bahwa keuntungan dari kegiatan ini melampaui peningkatan pengetahuan dan kesadaran peserta tentang teknologi digital, kegiatan ini juga mendorong perubahan sikap, tindakan, dan kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi secara lebih terampil dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama program penyuluhan untuk memperkuat kemampuan masyarakat dalam menghadapi kesulitan di era digital yang berubah dengan cepat telah tercapai secara efektif. Peningkatan kepercayaan diri peserta dalam memanfaatkan teknologi digital, terutama dalam mengakses berbagai layanan publik daring, merupakan salah satu dampak yang paling jelas. Beberapa peserta masih merasa khawatir dan ragu-ragu dalam menggunakan perangkat digital dan aplikasi layanan publik yang tersedia sebelum mengikuti kegiatan penyuluhan. Kurangnya keahlian dan pemahaman mendorong mereka untuk menghindari teknologi karena khawatir akan melakukan kesalahan atau mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Namun, setelah mengikuti program penyuluhan dan latihan praktis, individu mulai menunjukkan peningkatan. Mereka tidak lagi takut untuk bereksperimen dengan teknologi digital sendiri dan menjadi lebih nyaman dengan kemampuan baru tersebut.

Salah satu ukuran penting dari efektivitas program ini adalah keterlibatan aktif peserta dalam sesi praktik. Ketika diberi kesempatan untuk mempraktikkan konten, peserta sangat antusias. Mereka secara aktif mencari klarifikasi, mencoba instruksi fasilitator, dan berdiskusi dengan peserta lain ketika mereka menemukan masalah. Semangat ini menunjukkan bahwa peserta mampu menggunakan konten tersebut dalam pengaturan praktis di samping memiliki pemahaman teoritis tentangnya. Akibatnya, program penyuluhan ini secara efektif meningkatkan literasi digital masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi secara teratur. Kegiatan penyuluhan tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis tetapi juga secara efektif mengubah perspektif peserta terhadap materi yang beredar secara daring. Di era perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, masyarakat harus menghadapi arus informasi yang sangat besar dan cepat. Akibatnya, orang sering kali kesulitan membedakan antara informasi yang benar dan informasi yang salah atau bahkan sengaja menyesatkan. Oleh karena itu, salah satu komponen terpenting dari literasi digital adalah kemampuan untuk menyaring dan menilai informasi.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya memverifikasi informasi sebelum menerimanya atau menyebarkannya kepada orang lain. Dalam hal membaca berita, unggahan media sosial, dan komunikasi dari aplikasi komunikasi digital, mereka semakin kritis. Selain itu, peserta mulai memahami bahwa tidak semua informasi yang beredar daring dapat diandalkan. Pengetahuan ini mendorong orang untuk mencari sumber informasi yang lebih andal dan memverifikasi fakta sebelum membuat penilaian. Pergeseran perilaku ini menunjukkan bahwa setelah mengikuti program penyuluhan, kemampuan berpikir kritis individu telah meningkat. Selain itu, pengetahuan peserta tentang



pentingnya menjaga keamanan dan privasi data pribadi mereka menunjukkan peningkatan literasi digital mereka. Beberapa peserta tidak menyadari banyak bahaya yang terkait dengan penggunaan teknologi digital secara tidak tepat sebelum pelatihan. Saat menggunakan media sosial dan aplikasi digital lainnya, mereka sering mengabaikan pertimbangan keamanan atau mengungkapkan informasi pribadi secara tidak bertanggung jawab. Berkat materi yang diberikan, peserta mempelajari berbagai bahaya digital, termasuk pencurian identitas, pencurian data, penipuan daring, dan kemungkinan kebocoran informasi pribadi.

Setelah mempelajari hal ini, para peserta mulai menunjukkan sikap yang lebih hati-hati dalam tindakan mereka di internet. Mereka mulai menerapkan langkah-langkah keamanan mendasar, seperti membuat kata sandi yang kuat dan menghindari mengklik tautan yang mencurigakan, serta menjadi lebih waspada dalam mengungkapkan informasi pribadi. Para peserta juga menyadari pentingnya menjaga hubungan dan komunikasi yang bermoral di ranah digital. Mereka memahami bahwa penggunaan teknologi melibatkan tanggung jawab sosial dan moral ketika berinteraksi dengan orang lain, di samping kemampuan teknis. Akibatnya, program penyuluhan ini membantu para peserta mengembangkan perilaku digital yang lebih cerdas dan bertanggung jawab, serta meningkatkan kemampuan digital mereka. Kontak intensif antar peserta selama proses pembelajaran juga sangat penting untuk efektivitas kegiatan penyuluhan. Peserta berkesempatan untuk berbagi keahlian, pengalaman, dan kesulitan mereka terkait teknologi digital sepanjang percakapan. Melalui pendekatan ini, peserta memperluas kesadaran mereka tentang berbagai skenario yang mungkin terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan belajar dari pengalaman satu sama lain.

Diskusi kelompok menghasilkan lingkungan pembelajaran yang lebih dinamis dan partisipatif. Selain menerima pengetahuan dari fasilitator secara satu arah, peserta secara aktif terlibat dalam proses pembelajaran. Karena siswa dapat menghubungkan ide-ide yang mereka pelajari dengan situasi nyata, interaksi sosial yang terjadi selama kegiatan ini membantu peserta dalam memahami materi pelajaran. Menurut (Loh, 2024), koneksi sosial sangat penting agar proses pembelajaran dan sosialisasi berhasil. Akibatnya, keberadaan area diskusi meningkatkan efektivitas inisiatif penyuluhan. Peran fasilitator memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas kegiatan di samping keterlibatan peserta. Peserta merasa lebih nyaman mengajukan pertanyaan dan menyampaikan ide-ide mereka ketika fasilitator perhatian, komunikatif, dan mampu menciptakan suasana belajar yang ramah. Kapasitas fasilitator untuk menyampaikan informasi dalam bahasa yang lugas dan mudah dipahami membantu peserta memahami ide-ide yang sebelumnya dianggap sulit. (Muadz, 2021) menegaskan bahwa fasilitator yang mampu membangun komunikasi yang sukses dengan peserta dapat meningkatkan keterlibatan peserta dalam kegiatan dan meningkatkan efektivitas proses pembelajaran.

Meskipun demikian, masih ada sejumlah masalah dalam pelaksanaan program penyuluhan yang perlu ditangani untuk inisiatif selanjutnya. Perbedaan tingkat pemahaman awal peserta terhadap teknologi digital menjadi kendala yang signifikan. Sementara sebagian orang masih awam dengan teknologi, sebagian lainnya sudah memiliki keahlian sebelumnya. Karena fasilitator harus memodifikasi strategi pengajaran mereka untuk mengakomodasi peserta dengan tingkat keterampilan yang berbeda, perbedaan ini mempersulit penyampaian materi. Selain itu, penyebaran materi terhambat oleh keterbatasan waktu. Karena waktu yang



sangat terbatas, tidak setiap topik dapat dieksplorasi secara menyeluruh. Karena itu, beberapa peserta masih membutuhkan klarifikasi tentang beberapa topik yang belum sepenuhnya mereka pahami. Oleh karena itu, untuk menjamin pemahaman peserta terus berkembang dan manfaat program tercapai dari waktu ke waktu, diperlukan tindak lanjut berupa pelatihan tambahan, bimbingan, atau pendampingan berkala.

Selain itu, kampanye penyuluhan literasi digital telah secara signifikan meningkatkan keterampilan, kesadaran, dan perilaku penggunaan teknologi digital di masyarakat. Rasa percaya diri yang lebih besar dari para peserta saat menggunakan teknologi, kemampuan berpikir kritis yang lebih baik dalam penyaringan informasi, peningkatan kesadaran akan perlindungan data pribadi, dan munculnya perilaku digital yang lebih bertanggung jawab merupakan indikator yang jelas dari pencapaian ini. Inisiatif ini memiliki potensi yang signifikan sebagai upaya untuk memberdayakan masyarakat dalam menghadapi kemajuan teknologi dan transformasi digital yang berkelanjutan, meskipun terdapat sejumlah tantangan dalam implementasinya.

Selain dampak yang telah disebutkan di atas, program penyuluhan ini juga membantu masyarakat menjadi lebih mandiri dalam memperoleh berbagai layanan dan informasi digital. Sebelum berpartisipasi, beberapa individu membutuhkan bantuan dari kerabat atau orang lain untuk menggunakan layanan berbasis internet. Para peserta mampu menggunakan layanan administrasi daring dan melakukan pencarian informasi sendiri setelah mendapatkan pelatihan dan bimbingan. Bagi masyarakat yang beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang semakin mengakar dalam berbagai aspek kehidupan, kemandirian ini merupakan sumber daya yang sangat penting. Selain itu, program penyuluhan tersebut berkontribusi pada peningkatan pemahaman peserta tentang keuntungan finansial dari teknologi digital. Peserta diperkenalkan dengan berbagai pilihan daring sepanjang acara, termasuk pemasaran produk daring, penggunaan media sosial untuk mempromosikan bisnis, dan penggunaan platform digital untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja. Persepsi peserta diperluas oleh informasi ini, yang menunjukkan bahwa teknologi digital dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan finansial masyarakat di samping komunikasi dan hiburan. Oleh karena itu, literasi digital dapat mendorong pemberdayaan ekonomi jangka panjang.

Selain itu, seiring dengan kemajuan teknologi, inisiatif penyuluhan meningkatkan pemahaman peserta tentang nilai pembelajaran sepanjang hayat. Peserta menyadari bahwa teknologi digital selalu berkembang dan berubah, sehingga memerlukan peningkatan kemampuan yang berkelanjutan. Peserta terinspirasi untuk tidak terlalu takut akan perubahan dan lebih terbuka terhadap proses pembelajaran sebagai hasil dari pemahaman ini. Mereka mulai melihat betapa pentingnya bagi setiap orang untuk dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi baru di dunia digital. Peningkatan kerja sama tim dan komunikasi antar anggota komunitas merupakan keuntungan lain dari program ini. Selain belajar dari fasilitator, peserta program mengembangkan ikatan interpersonal yang lebih kuat satu sama lain. Mereka mengembangkan dukungan timbal balik, berbagi pengetahuan, dan keterampilan pemecahan masalah melalui percakapan dan proyek kelompok. Setelah program berakhir, pertukaran ini membangun jaringan sosial yang dapat digunakan untuk saling membantu dalam menggunakan



teknologi digital. Salah satu elemen yang dapat meningkatkan keberlanjutan hasil program penyuluhan adalah keberadaan jaringan sosial ini.

Meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam kehidupan sosial dan politik adalah manfaat lain dari kampanye penyuluhan. Orang-orang yang lebih mahir dalam teknologi digital dapat lebih mudah memperoleh informasi tentang kebijakan publik, program pemerintah, dan layanan administrasi online lainnya. Masyarakat mungkin lebih aktif memantau perubahan di lingkungan mereka karena akses informasi yang mudah ini. Selain itu, ada lebih banyak kesempatan bagi masyarakat untuk menyuarakan tujuan mereka, memberikan saran, dan berpartisipasi dalam berbagai acara yang diselenggarakan oleh kelompok lokal dan pemerintah. Penguatan upaya melalui program tindak lanjut berkelanjutan diperlukan untuk menjaga keberlanjutan pencapaian yang telah diraih. Kampanye penyuluhan harus dilanjutkan dengan pendampingan, pelatihan lanjutan, dan penyediaan alat konsultasi bagi individu yang masih mengalami masalah, daripada diakhiri dengan satu kegiatan saja. Penilaian berkala juga diperlukan untuk melacak pertumbuhan keterampilan peserta dan mengidentifikasi area yang membutuhkan pelatihan lebih lanjut. Dampak program penyuluhan dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan dengan tindak lanjut yang terorganisir, sehingga masyarakat menjadi lebih mampu, kritis, dan adaptif terhadap kemajuan teknologi digital yang akan datang.

#### **6. Dampak Sosialisasi SP4N LAPOR terhadap Peningkatan Literasi Digital Masyarakat Kelurahan Lubuk Buaya**

Pelaksanaan sosialisasi SP4N LAPOR di Kelurahan Lubuk Buaya memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya dalam dimensi pemahaman dan kesadaran (*awareness*) akan hak-hak mereka sebagai warga negara dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah. Melalui kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung kepada warga, termasuk pemberian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi, dan sesi tanya jawab, peserta yang sebelumnya tidak mengetahui keberadaan SP4N LAPOR menjadi memahami cara membuat laporan secara daring dengan benar. Sosialisasi yang dirancang secara sistematis terbukti mampu mengubah persepsi masyarakat yang semula memandang teknologi digital sebagai sesuatu yang rumit dan tidak relevan, menjadi alat praktis yang dapat digunakan untuk memperjuangkan kepentingan publik. Hal ini sejalan dengan temuan Pusvita dan Muttaqin (2023) yang menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah laporan berkorelasi positif dengan intensitas program sosialisasi, terutama di wilayah dengan tingkat partisipasi rendah. Survei UNDP bersama Kementerian PANRB (2023) juga menunjukkan bahwa 84 persen responden menyatakan akan terus menggunakan platform SP4N LAPOR, dan 82,9 persen merekomendasikannya kepada orang lain, sebuah indikator kuat bahwa sosialisasi telah berhasil membangun kesadaran kolektif yang berkelanjutan.

Selain dampak kognitif berupa peningkatan pemahaman, sosialisasi SP4N LAPOR di Kelurahan Lubuk Buaya juga memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat (*public trust*) kepada pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan. Dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan, warga tidak hanya diajarkan cara menggunakan aplikasi, tetapi juga diberikan penjelasan mengenai mekanisme tindak lanjut pengaduan oleh instansi terkait sehingga mereka memiliki gambaran nyata bahwa laporan yang disampaikan benar-



benar diproses. Kepercayaan publik merupakan komponen krusial dalam keberhasilan implementasi sistem pengaduan digital, karena tanpa keyakinan bahwa pengaduan akan diproses dan ditindaklanjuti secara transparan, masyarakat cenderung enggan untuk memanfaatkan platform tersebut (Linders, 2012). Pendekatan sosialisasi yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga menjelaskan alur dan pertanggungjawaban lembaga terbukti efektif dalam membangun kepercayaan institusional antara warga dan pemerintah. Dengan demikian, sosialisasi yang menyeluruh dan transparan menjadi kunci utama keberhasilan adopsi platform pengaduan digital di tingkat kelurahan seperti Kelurahan Lubuk Buaya.

Dampak jangka panjang yang paling strategis dari sosialisasi SP4N LAPOR di Kelurahan Lubuk Buaya adalah terjadinya proses pemberdayaan masyarakat (community empowerment) melalui penguatan kapasitas digital lokal. Peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi tidak hanya memperoleh pengetahuan teknis, tetapi juga diharapkan dapat berperan sebagai agen perubahan di lingkungan mereka masing-masing dengan menyebarkan informasi mengenai SP4N LAPOR kepada tetangga, keluarga, maupun rekan komunitas yang belum terjangkau program sosialisasi formal. Pemberdayaan sejati terjadi ketika masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada intervensi eksternal, melainkan mampu secara mandiri mengidentifikasi masalah, mengakses sumber daya, dan mengadvokasi kepentingan mereka melalui mekanisme yang tersedia. Dalam kerangka ini, sosialisasi SP4N LAPOR yang dilaksanakan di Kelurahan Lubuk Buaya dapat dipandang sebagai katalisator transformasi digital berbasis komunitas, di mana masyarakat bukan sekadar penerima manfaat pasif, melainkan subjek aktif yang memiliki kapasitas untuk mengartikulasikan kepentingannya kepada pemerintah secara digital. Hasil akhirnya adalah terbentuknya ekosistem pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan warga, sejalan dengan visi reformasi birokrasi berbasis digital yang diusung pemerintah Indonesia.

## **KESIMPULAN**

Literasi digital masyarakat terkait penggunaan saluran pengaduan publik berbasis teknologi telah meningkat berkat inisiatif sosialisasi SP4N LAPOR! Di Kelurahan Lubuk Buaya, Kota Padang. Hasil tes awal dan tes akhir dari delapan tokoh masyarakat menjadi bukti nyata hal ini, dengan skor rata-rata naik sebesar 16,22 poin dari 78,12 menjadi 94,34. Para peserta mampu memahami definisi, fungsi, prosedur teknis, dan berbagai saluran yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan melalui SP4N LAPOR!, yang merupakan peningkatan secara kuantitatif dan kualitatif. Fakta bahwa hampir semua peserta mengalami peningkatan skor dan tidak ada yang mengalami penurunan pemahaman menunjukkan bahwa metode yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut relevan dan mudah dipahami oleh masyarakat umum.

Metodologi program penyuluhan ini, yang bersifat interaktif, partisipatif, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat, memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilannya. Para peserta dapat berbagi pengalaman dan menerapkan materi yang dipelajari ke dalam situasi nyata selama diskusi kelompok, sementara gaya fasilitator yang ramah dan komunikatif memudahkan peserta untuk mengajukan pertanyaan serta memahami konsep-konsep yang sebelumnya dianggap sulit. Namun, masih ada kendala yang menghambat pembahasan mendalam terhadap beberapa topik, seperti perbedaan tingkat pengetahuan peserta mengenai teknologi digital dan keterbatasan waktu selama kegiatan penjangkauan. Oleh karena itu, untuk memastikan manfaat



program terus meningkat, diperlukan program lanjutan yang mencakup pelatihan berkelanjutan dan bimbingan.

Upaya ini telah memberikan dampak yang nyata dalam mengubah sikap dan kebiasaan masyarakat di dunia digital, selain juga meningkatkan keahlian teknis mereka. Para peserta kini menggunakan teknologi digital dengan lebih percaya diri, lebih berhati-hati terhadap konten yang beredar di internet, dan memahami betapa pentingnya melindungi keamanan dan privasi data pribadi mereka. Mereka telah mulai menerapkan langkah-langkah keamanan sederhana, seperti membuat kata sandi yang kuat dan menghindari situs-situs yang mencurigakan. Selain itu, program ini telah meningkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat finansial dari teknologi digital serta mendorong kemandirian mereka dalam mengakses layanan administrasi online.

Secara keseluruhan, sosialisasi SP4N LAPOR! di Lubuk Buaya mendorong warga setempat untuk berperan aktif dalam memantau layanan publik, selain memberikan informasi. Beberapa dampaknya antara lain meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menangani keluhan secara terbuka, meningkatnya kesadaran akan hak-hak warga negara, serta munculnya agen perubahan di tingkat lokal. Untuk menciptakan program sosialisasi e-government yang inklusif, terorganisir dengan baik, dan berkelanjutan di tingkat kecamatan dan desa, pemerintah daerah, terutama di Sumatera Barat, dapat menggunakan temuan studi ini sebagai panduan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D., & Irawan, B. (2022). Implementasi SP4N LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 45–58.
- Berliana, Rachmadini Eka, and I. Putu Dharmanu Yudhartha. "Implementasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang ada di Indonesia)." *Socio-political Communication and Policy Review* 1.6 (2024).
- Christiana, R. (2020). Metode tinjauan literatur dalam penelitian ilmu sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 7(1), 12–25.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif* (3rd ed.). Gadjah Mada University Press.
- Hariyanto, A., Pratama, D., & Sari, W. (2020). Sistem pengaduan online sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(1), 33–47.
- Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. (2025). *Laporan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2025*. BPSDM Komdigi. <https://bpsdm.komdigi.go.id/satker/pusbangesdmk/berita-laporan-indeks-masyarakat-digital-indonesia-2025-5-102>
- Mahanum, S. (2021). Prinsip relevansi dan kebaruan dalam pemilihan sumber literatur ilmiah. *Jurnal Kepustakaan Indonesia*, 5(2), 88–102.
- Muadzzi, A. (2021). Konsepsi Peran Guru Sebagai Fasilitator dan Motivator Dalam Proses Pembelajaran Pendidikan Agama Islam.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).



- Peraturan Presiden. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Presiden Republik Indonesia, 2013, 1–14 & La Prensa de Lara <https://share.google/cgREN4nnk7CkxRvXN>
- Pusvita, V., & Muttaqin, M. (2023). Satu dekade LAPOR: Tren penggunaan kanal layanan SP4N. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.30818/jpkm.v8i1.5138>
- Sari, R. (2020). Literasi digital masyarakat dalam pemanfaatan layanan e-government. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 19–34.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wulandari, T. (2023). Perkembangan SP4N LAPOR! sebagai platform pengaduan digital nasional. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 11(3), 67–80.