

ABSTRAK

Muhammad Yuandi Anugrah, *Implementasi E-Government SP4N-LAPOR Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.* (Dibimbing oleh Muhammad Yahya dan Iswadi Amiruddin)

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi E-Government. Salah satu bentuknya adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang diadopsi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SP4N-LAPOR dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat Kota Makassar.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari empat orang informan, terdiri atas pihak Diskominfo Makassar, Admin SP4N-LAPOR, serta masyarakat Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR di Makassar telah berjalan sesuai prosedur dan mampu meningkatkan transparansi serta aksesibilitas layanan publik. Namun, masih terdapat hambatan berupa kurangnya partisipasi masyarakat Kota Makassar dalam penggunaan SP4N-LAPOR, serta kendala teknis dalam sistem. Faktor pendukung utama adalah komitmen pemerintah daerah, regulasi yang jelas, dan adanya dukungan infrastruktur teknologi.

Kata kunci: *E-Government*, SP4N-LAPOR, Pelayanan Publik