

ABSTRAK

Haswila, 2026. Digital Dalam Efektivitas Transformasi Pelayanan Publik Pengelolaan Pengaduan Jalan Rusak Di Kabupaten Pinrang (dibimbing oleh Prof. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si dan Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Transformasi Digital Dalam Efektivitas Pelayanan Publik Pengelolaan Pengaduan Jalan Rusak Di Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive di instansi terkait yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan dan tindak lanjut aduan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur pemerintah dan pihak terkait yang terlibat langsung dalam pengelolaan SP4N–LAPOR!. Analisis efektivitas dilakukan dengan menggunakan EPIC Model, yang meliputi indikator *Empathy*, *Persuasion*, *Impact*, dan *Communication*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR! dalam penanganan aduan jalan rusak di Kabupaten Pinrang tergolong cukup efektif. Dari aspek *Empathy*, sistem ini menunjukkan adanya kepedulian pemerintah daerah terhadap keluhan masyarakat melalui penyediaan kanal pengaduan digital. Dari aspek *Persuasion*, SP4N–LAPOR! mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengaduan publik, meskipun konsistensi tindak lanjut masih perlu ditingkatkan. Dari aspek *Impact*, sistem ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi, pendataan aduan, dan koordinasi antarinstansi. Sementara itu, dari aspek *Communication*, SP4N-LAPOR! telah menyediakan alur komunikasi yang jelas antara masyarakat dan pemerintah, meskipun kualitas laporan masyarakat masih memengaruhi kecepatan penanganan. Secara keseluruhan, SP4N–LAPOR! memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan pengaduan publik, namun masih memerlukan penguatan dari sisi sumber daya dan teknis pelaksanaan.

Kata Kunci: Transformasi, Pelayanan, Pengaduan

ABSTRACT

Haswila, 2026. The Effectiveness of the National Public Service Complaint Management System Online Public Aspiration and Complaint Service (SP4N-LAPOR!) in Handling Road Damage Complaints in Pinrang Regency (supervised by Prof. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si and Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si).

Abstract: This study aims to analyze Digital Transformation in the Effectiveness of Public Services in Managing Complaints about Damaged Roads in Pinrang Regency. The research employed a descriptive qualitative approach, with the research location purposively selected at relevant government institutions responsible for managing and following up public complaints.

Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving government officials and related stakeholders directly engaged in the implementation of SP4N–LAPOR!. The effectiveness analysis was conducted using the EPIC Model, which includes the indicators of Empathy, Persuasion, Impact, and Communication.

The findings indicate that the implementation of SP4N–LAPOR! in handling road damage complaints in Pinrang Regency can be categorized as moderately effective. In terms of Empathy, the system reflects government concern by providing an accessible digital complaint platform. Regarding Persuasion, SP4N–LAPOR! has succeeded in building public trust, although the consistency of follow-up actions still requires improvement. From the Impact aspect, the system contributes positively to transparency, complaint data management, and inter-agency coordination. Meanwhile, from the Communication aspect, SP4N–LAPOR! offers a clear communication channel between the public and the government, although the quality of public reports affects the speed of complaint handling. Overall, SP4N–LAPOR! has positively contributed to improving public complaint services, yet further optimization in technical and human resource aspects is still needed.

Keywords: Transformation, Service, Complaints