

**SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)
SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ASPIRASI PUBLIK**

**Sy. Nurul Syobah¹, A. Rivai Beta², Linda Meilani³, Mardiasih⁴, Muhammad Alfiannur⁵,
Rajab⁶, Rezqi Hutomo Achmad⁷,**

^{1,2,3,4,5,6,7} UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Indonesia

Korespondensi email: arivaibeta@gmail.com

Abstrack

The Community Service Program with the theme of utilizing SP4N-LAPOR as a medium for public aspiration communication aims to enhance the understanding and awareness of students at Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) Samarinda regarding effective, participatory, and ethical public communication. This activity was implemented through an educational and participatory approach using material presentations and interactive discussions, in collaboration with the Department of Communication and Informatics of East Kalimantan Province. The materials presented included an introduction to SP4N-LAPOR, two-way communication, public communication ethics, and community participation in monitoring public services. The results indicate an improvement in students' understanding of the function of SP4N-LAPOR as an official communication channel between the public and the government, as well as increased awareness of the importance of message clarity and ethical considerations in conveying public aspirations. This activity has a positive impact on enhancing students' public communication literacy in the digital era.

Keywords: *SP4N-LAPOR, public aspirations, participatory communication, public communication, community service.*

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema pemanfaatan SP4N-LAPOR sebagai media komunikasi aspirasi publik bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) Samarinda mengenai komunikasi publik yang efektif, partisipatif, dan beretika. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pendekatan edukatif dan partisipatif dengan metode pemaparan materi dan diskusi interaktif, bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur. Materi yang disampaikan meliputi pengenalan SP4N-LAPOR, komunikasi dua arah, etika komunikasi publik, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap fungsi SP4N-LAPOR sebagai sarana komunikasi resmi antara masyarakat dan pemerintah, serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya kejelasan pesan dan etika dalam penyampaian aspirasi publik. Kegiatan ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan literasi komunikasi publik mahasiswa di era digital.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR, Aspirasi Publik, Komunikasi Partisipasi, Komunikasi Publik, Pengabdian Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Komunikasi publik yang sebelumnya bersifat konvensional kini beralih ke platform digital yang memungkinkan penyampaian aspirasi secara lebih cepat, terbuka, dan terstruktur. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital dalam komunikasi publik adalah kehadiran Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagai saluran resmi komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Melalui platform ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan, keluhan, maupun aspirasi secara langsung kepada instansi pemerintah terkait. (Effendy, 2007a)

Dalam perspektif teori komunikasi, SP4N-LAPOR mencerminkan proses komunikasi dua arah (*two way communication*), di mana terjadi interaksi antara komunikator dan komunikan yang difasilitasi oleh media digital. Sistem ini juga sejalan dengan konsep komunikasi partisipatif, karena memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses penyampaian aspirasi dan pengawasan pelayanan publik. Keberhasilan komunikasi melalui SP4N-LAPOR sangat ditentukan oleh kejelasan pesan, ketepatan media, serta adanya umpan balik dari pihak pemerintah sebagai penerima pesan. Mahasiswa sebagai bagian dari generasi muda dan pengguna aktif teknologi digital memiliki peran strategis dalam praktik komunikasi publik tersebut. Pemahaman terhadap SP4N-LAPOR tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan platform, tetapi juga mencakup pemahaman etika komunikasi, tanggung jawab penyampaian pesan, serta kesadaran akan dampak komunikasi di ruang publik. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini penting dilakukan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai SP4N-LAPOR sebagai media komunikasi aspirasi publik yang efektif, partisipatif, dan bertanggung jawab.

METODE PENGABDIAN

Kegiatan ini merupakan bentuk Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur sebagai mitra kegiatan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung di Ruang WIEK Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur dengan

melibatkan sebanyak 50 peserta mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) Samarinda. Kegiatan mengangkat tema pemanfaatan SP4N-LAPOR sebagai media komunikasi aspirasi publik dengan pendekatan edukatif dan partisipatif. (Habermas, 1984)

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan di bagi ke dalam dua sesi, diantaranya:

- a. Sesi I: Penyampaian materi mengenai SP4N-LAPOR sebagai media komunikasi aspirasi publik. Pada sesi ini peserta diberikan pemahaman tentang konsep, fungsi, dan mekanisme SP4N-LAPOR! serta prinsip komunikasi publik dan etika penyampaian aspirasi melalui media digital.
- b. Sesi II: yaitu sesi interaktif yang bertujuan untuk menggali pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan. Pada sesi ini mahasiswa diberikan kesempatan untuk berdiskusi, mengajukan pertanyaan, serta menyampaikan pandangan dan pengalaman terkait pelayanan publik dan pemanfaatan SP4N-LAPOR.

Adapun susunan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel I
Susunan
Acara

Waktu	Kegiatan	Penanggung Jawab
07.30 – 08.00	- Registrasi Peserta - (Persiapan: MC, Pemateri, Bahan Presentasi) - Pemberian Snack Peserta, Dokumentasi	Linda Mei Rezqi Hutomo Achmad Rajab
08.00 – 08.30	- Opening by MC - Menyanyikan Lagu Indonesia Raya - Menyanyikan Lagu Mars Kaltim - Pembacaan Do'a	Nichita Heryananda P Muhammad Alfiannur
08.30 – 09.00	Sesi I: Pemaparan Materi “SP4N-LAPOR! sebagai Media Komunikasi Aspirasi Publik”	Sy. Nurul Syobah Mardiasih
09.00 – 09.30	Sesi II: Tanya Jawab dan Diskusi	Mardiasih
09.30 – 10.00	- Penutup - Sesi Foto Bersama	

HASIL

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang mengangkat tema pemanfaatan SP4N-LAPOR sebagai media komunikasi aspirasi publik dilaksanakan pada tanggal 11 Desember 2025 dengan pendekatan edukatif dan partisipatif. Hasil kegiatan diperoleh melalui pemaparan materi oleh narasumber, proses diskusi dan tanya jawab, serta respons peserta terhadap materi yang disampaikan. Secara umum, kegiatan ini memberikan

dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan kesadaran mahasiswa mengenai pentingnya komunikasi publik yang efektif, partisipatif, dan beretika melalui media digital resmi pemerintah. (Mulyana, 2015)

Hasil kegiatan dipaparkan berdasarkan sesi penyampaian materi oleh Narasumber, yang mencakup pemahaman konseptual mengenai SP4N-LAPOR serta penekanan pada etika dan partisipasi publik dalam komunikasi aspirasi masyarakat.

Pemaparan Materi SP4N-LAPOR sebagai Media Komunikasi Aspirasi Publik

Pada sesi pemaparan materi, narasumber menyampaikan materi mengenai SP4N-LAPOR sebagai media komunikasi aspirasi publik antara masyarakat dan pemerintah. Pada kesempatan ini, narasumber menjelaskan secara menyeluruh mengenai pengertian, fungsi, serta tujuan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.



Gambar 1. Sesi I, Pemaparan materi “SP4N-LAPOR sebagai Media Komunikasi Aspirasi Publik” oleh Sy. Nurul Syobah di Pandu Mardiasih

Narasumber menjelaskan bahwa SP4N-LAPOR merupakan sarana komunikasi resmi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, maupun aspirasi secara langsung kepada instansi pemerintah terkait. Dalam konteks komunikasi publik, SP4N-LAPOR berperan sebagai media komunikasi dua arah (two-way communication), di mana masyarakat tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga memperoleh umpan balik dari pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan publik. (Indonesia, 2020)

Dalam penyampaian materi, narasumber menekankan bahwa keberhasilan komunikasi melalui SP4N-LAPOR sangat ditentukan oleh kejelasan pesan, kelengkapan data, serta etika dalam penyampaian aspirasi. Penyampaian pesan yang jelas, santun, dan berbasis

fakta menjadi kunci agar laporan masyarakat dapat diproses dan ditindaklanjuti secara optimal oleh instansi terkait.



Gambar 2. Suasana peserta materi menyimak penjelasan narasumber.

Penekanan Etika dan Partisipasi Publik dalam Pemanfaatan SP4N-Lapor
Selain itu, narasumber juga menyampaikan bahwa komunikasi aspirasi publik tidak hanya sekadar menyampaikan keluhan, tetapi merupakan bagian dari partisipasi warga negara dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemanfaatan SP4N-LAPOR menjadi penting sebagai sarana pembelajaran komunikasi publik yang partisipatif dan bertanggung jawab di era digital. (Effendy, 2007b)



Gambar 3. Suasana pemaparan Narasumber terkait etika komunikasi dan partisipasi publik dalam pemanfaatan SP4N-LAPOR.

Partisipasi masyarakat melalui SP4N-LAPOR dipandang sebagai wujud keterlibatan aktif warga negara dalam proses pemerintahan. Dalam hal ini, masyarakat diposisikan sebagai subjek komunikasi yang memiliki peran strategis dalam menyampaikan masukan dan kritik secara konstruktif. Hal tersebut sejalan dengan konsep komunikasi partisipatif yang menekankan pentingnya keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan publik.

Melalui pemaparan tersebut, peserta kegiatan, khususnya mahasiswa, mulai memahami bahwa penggunaan SP4N-LAPOR! harus diiringi dengan kesadaran etika dan literasi digital. Penyampaian aspirasi yang bertanggung jawab diharapkan dapat berkontribusi pada terciptanya komunikasi publik yang sehat, transparan, dan berkelanjutan antara masyarakat dan pemerintah. (Schramm, 1954)

DISKUSI

Setelah pemaparan materi oleh narasumber, kegiatan dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab yang berlangsung secara interaktif. Pada sesi ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan menyampaikan pandangan terkait pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai media komunikasi aspirasi publik, khususnya berkaitan dengan etika penyampaian aspirasi dan efektivitas komunikasi di ruang publik digital.



Gambar 4. Sesi Tanya Jawab

Salah satu pertanyaan yang muncul berkaitan dengan bagaimana cara menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara jelas, santun, dan bertanggung jawab agar dapat diproses serta ditindaklanjuti oleh instansi pemerintah terkait. Pertanyaan tersebut menunjukkan adanya peningkatan kesadaran mahasiswa bahwa komunikasi publik tidak hanya menuntut keberanian dalam menyampaikan pendapat, tetapi juga membutuhkan kejelasan pesan, kelengkapan data, serta etika komunikasi yang baik.

Diskusi ini menjadi ruang refleksi bagi mahasiswa untuk memahami bahwa komunikasi aspirasi publik merupakan bagian dari partisipasi aktif warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Melalui dialog yang terjadi, mahasiswa mulai menyadari peran mereka sebagai subjek komunikasi publik yang memiliki tanggung jawab moral dan sosial dalam menyampaikan aspirasi secara konstruktif.



Gambar 5. Suasana Diskusi Interaktif

Melalui sesi diskusi dan tanya jawab ini, terlihat adanya peningkatan kepercayaan diri mahasiswa dalam berkomunikasi serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya komunikasi dua arah, etika komunikasi, dan partisipasi publik dalam pemanfaatan media digital pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan PKM tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga berkontribusi dalam membangun kesadaran komunikasi publik yang partisipatif dan bertanggung jawab.



Gambar 6. Foto Anggota PKM Bersama Irene Yuriantini, S.Hut., M.P. Kabid. Informasi Komunikasi Publik dan Kehumasan, Diskominfo Kaltim.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai media komunikasi aspirasi publik, dapat disimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

- a. Kegiatan PKM ini memberikan manfaat yang positif dan konstruktif bagi peserta, khususnya mahasiswa, dalam meningkatkan pemahaman mengenai SP4N-LAPOR! sebagai sarana komunikasi resmi antara masyarakat dan pemerintah untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, dan aspirasi secara terbuka serta bertanggung jawab.
- b. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memahami bahwa komunikasi aspirasi publik melalui SP4N-LAPOR! tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai bentuk partisipasi aktif warga negara dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik.
- c. Kegiatan PKM ini turut meningkatkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya kejelasan pesan, kelengkapan data, serta etika komunikasi dalam menyampaikan aspirasi publik agar dapat diproses dan ditindaklanjuti secara optimal oleh instansi pemerintah terkait.
- d. Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini berkontribusi dalam meningkatkan literasi komunikasi publik mahasiswa di era digital serta mendorong terbentuknya budaya komunikasi publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel antara masyarakat dan pemerintah.

DAFTAR REFERENSI

- Effendy, O. U. (2007a). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2007b). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action, Volume 1*. Beacon Press.
- Indonesia, K. P. A. N. dan R. B. R. (2020). *Laporan Tahun 2020 Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR*.
KemenPANRB.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Schramm, W. (1954). *The Process and Effects of Mass Communication*. University of Illinois Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Laporan Tahun 2020 Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!*. Jakarta: KemenPANRB, 2020.
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A. Foss. *Theories of Human Communication*. 10th Edition.
Long Grove: Waveland Press, 2011.