

ABSTRAK

PENGARUH SOSIALISASI TERHADAP EFEKTIVITAS SP4N LAPOR! SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

(Studi Deskriptif Kuantitatif Pada Siswa SMAN 10 Bandung)

Oleh: Kirei Trias Jullanar
NPM: 3112218004

Pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan, **transparansi**, dan partisipasi masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang berfungsi sebagai sarana **penyampaian pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi**. Meskipun platform ini telah dikenal luas di instansi pemerintahan, efektivitasnya di kalangan **pelajar, khususnya siswa SMA**, sangat **dipengaruhi oleh keberhasilan sosialisasi**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas SP4N LAPOR!**. Metode penelitian yang **digunakan adalah kuantitatif**. Populasi **penelitian adalah seluruh siswa SMAN 10 Bandung dengan sampel 345 responden yang dipilih melalui teknik sampling**. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data **dianalisis menggunakan regresi linier berganda serta uji hipotesis simultan (Uji F) dan parsial (Uji t)**. Hasil penelitian **menunjukkan bahwa sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas SP4N LAPOR!** dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Secara parsial, sosialisasi yang dilakukan **secara terbatas dapat memunculkan penilaian kritis, sedangkan sosialisasi yang jelas dan interaktif berpengaruh positif, yang mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi menentukan persepsi efektivitas**. Kesimpulannya, efektivitas SP4N LAPOR! di kalangan siswa sangat dipengaruhi oleh sosialisasi yang tepat, sehingga perlu dilakukan dengan strategi yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan siswa.

Kata Kunci: Sosialisasi, Efektivitas Komunikasi, Pelayanan Publik, SP4N LAPOR!

ABSTRACT

ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN DAN FREKUENSI PENGGUNAAN PLATFORM SP4N LAPOR! DI KALANGAN SISWA SMA SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

(Studi Deskriptif Kuantitatif Pada Siswa SMAN 10 Bandung)

Oleh: Kirei Trias Jullanar
NPM: 3112218004

Digital public services have become one of the government's strategies to improve service quality, transparency, and public participation. One such innovation is SP4N LAPOR! (National Public Service Complaint Management System – People's Online Aspirations and Complaints Service), which functions as a medium for submitting complaints, aspirations, and information requests. Although this platform has been widely introduced within government institutions, its effectiveness among students, particularly high school students, is strongly influenced by the success of socialization efforts. This study aims to examine the effect of socialization on the effectiveness of SP4N LAPOR!. The research method used is quantitative. The population in this study was all students of SMAN 10 Bandung, with a sample of 345 respondents selected using a sampling technique. The research instrument was a questionnaire tested for validity and reliability. Data were analyzed using multiple linear regression as well as simultaneous hypothesis testing (F-test) and partial testing (t-test). The results show that socialization has a significant effect on the effectiveness of SP4N LAPOR!, with a significance value of < 0.05 . Partially, limited socialization tends to trigger more critical assessments, while clear and interactive socialization has a positive effect, indicating that the quality of communication determines students' perception of effectiveness. In conclusion, the effectiveness of SP4N LAPOR! among students is strongly influenced by appropriate socialization, which needs to be carried out continuously and in line with students' needs.

Keyword: Socialization, Communication Effectiveness, Public Service, SP4N LAPOR!