

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Inovasi dalam layanan publik melalui digitalisasi menunjukkan kemajuan yang signifikan, mengingat digitalisasi merupakan proses transisi dari sistem manual ke sistem digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi memainkan peran krusial dalam mempercepat dan menyederhanakan akses terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Salah satu sektor yang paling terdampak oleh digitalisasi adalah sektor publik, yang terus berinovasi untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bersifat terencana, berkesinambungan, dan terstruktur dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan pelayanan ini mencakup tidak hanya penyedian barang, tetapi juga pemberian jasa, serta penyelenggara layanan publik kepada setiap warga negara maupun penduduk, sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan proses yang rumit, kurangnya transparansi, serta fasilitas yang tidak memadai. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia sering kali menjadi penghambat dalam penyediaan layanan yang optimal. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui inovasi berbasis digital, menjadi sangat penting. Inovasi ini diharapkan dapat memastikan bahwa layanan dapat disediakan dengan cara yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat, serta mampu menjawab tantangan yang ada dalam era digital saat ini. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Sebagaimana dikutip dari <https://bbgpjabar.dikdasmen.go.id/> untuk mewujudkan visi tata kelola yang baik, diperlukan integrasi sistem pengelolaan keluhan layanan publik ke dalam satu portal tunggal. Tujuannya adalah agar masyarakat memiliki saluran pengaduan nasional tunggal. Untuk itu, Pemerintah

Republik Indonesia telah mendirikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online (LAPOR!) – yang berfungsi sebagai saluran untuk menyampaikan semua aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui berbagai saluran pengaduan. Institusi yang mengelola SP4N LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pengawas layanan publik, Kantor Kepresidenan (KSP) sebagai pengawas program prioritas nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas layanan publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Kementerian PANRB Nomor 3 Tahun 2015.



**Gambar 1.1 Tampilan Beranda Platform SP4N LAPOR!**

Sumber: <https://www.lapor.go.id/>

SP4N LAPOR! didirikan untuk menerapkan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat untuk mengajukan keluhan dari berbagai sumber dan jenis kepada penyedia layanan publik yang berwenang untuk menanganinya. SP4N LAPOR! bertujuan untuk:

- 1) Memungkinkan penyedia layanan untuk mengelola keluhan dari masyarakat dengan cara yang sederhana, cepat, akurat, menyeluruh, dan terkoordinasi dengan baik.
- 2) Memberikan akses bagi partisipasi masyarakat dalam mengajukan keluhan.
- 3) Meningkatkan kualitas layanan publik.

Fitur yang tersedia di SP4N LAPOR! meliputi:

- 1) Anonim: Fitur yang dapat dipilih oleh pelapor untuk memastikan identitasnya tetap rahasia bagi penerima pengaduan dan masyarakat umum.
- 2) Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat diakses oleh masyarakat umum.
- 3) Tracking id: Nomor unik yang berguna untuk memantau proses tindak lanjut laporan yang diajukan oleh masyarakat.

Di Provinsi Jawa Barat, pemanfaatan SP4N LAPOR! tidak hanya terbatas pada masyarakat umum, tetapi juga menjangkau kalangan pelajar, khususnya siswa Sekolah Menengah Pertama (SMA). Siswa yang mengalami persoalan di lingkungan sekolah, baik yang berkaitan dengan sarana-prasarana, proses belajar mengajar, maupun pelayanan administratif, dapat menyampaikan keluhan atau laporan mereka secara langsung melalui platform ini. Yang menjadi perhatian penting adalah bahwa pengaduan-pengaduan yang berasal dari siswa SMA tidak berhenti sebagai data semata, melainkan benar-benar ditindaklanjuti oleh instansi yang berwenang, dalam hal ini Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Laporan-laporan tersebut masuk ke dalam sistem pengelolaan pengaduan internal Dinas Pendidikan yang telah terintegrasi dengan SP4N LAPOR! dan dikelola oleh Humas dan PPID (Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi) yang memungkinkan adanya alur koordinasi dan verifikasi yang efisien. Humas dan PPID di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat secara aktif memantau laporan masuk, mengklarifikasi isi laporan, dan melakukan tindak lanjut sesuai kewenangan dan prosedur yang berlaku. Keterhubungan ini menunjukkan adanya jalur yang terbuka dan fungsional antara siswa sebagai pengguna layanan pendidikan dan Dinas Pendidikan sebagai penyedia layanan. Selain itu, hal ini mencerminkan bahwa SP4N LAPOR! bukan sekedar *platform* formal, tetapi menjadi sarana nyata bagi siswa untuk menyuarakan pengalaman dan kebutuhan mereka dalam sistem pendidikan.

Berdasarkan artikel yang diterbitkan di <https://menpan.go.id/> berjudul “Provinsi Jabar Tindaklanjuti 89 Persen Aduan Masyarakat” Badan Aspirasi Nasional menyatakan bahwa SP4N LAPOR! merupakan wujud konkret komitmen pemerintah dalam menyediakan saluran pengaduan yang terintegrasi, mudah diakses, dan responsif bagi masyarakat. Namun, tingkat pemanfaatan platform ini oleh kelompok siswa, terutama siswa SMA, masih menjadi masalah yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam sistem layanan publik sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan aksesibilitas terhadap saluran komunikasi

yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk mengukur sejauh mana platform ini dikenal dan digunakan oleh siswa dalam konteks layanan pendidikan. Meskipun SP4N LAPOR! telah dipromosikan di berbagai wilayah, termasuk oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, tingkat pemanfaatannya di kalangan siswa SMA tetap relatif rendah. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti promosi yang kurang memadai, literasi digital yang rendah, atau bahkan kurangnya kesadaran siswa tentang keberadaan dan fungsi platform tersebut. Ketiadaan data spesifik mengenai tingkat pengetahuan dan frekuensi penggunaan SP4N LAPOR! oleh siswa SMA merupakan celah yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Studi ini penting untuk mengisi celah data tersebut dan memberikan gambaran tentang efektivitas platform pengaduan ini di kalangan siswa.

Efektivitas platform ini tidak hanya ditentukan oleh kinerja pemerintah dalam menangani laporan, tetapi juga oleh tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakannya. Peran administrator sangat krusial dalam mengelola platform pengaduan ini, salah satunya dengan mengubah persepsi terhadap pengaduan publik. Pengaduan publik seharusnya dilihat sebagai bentuk harapan dan kepercayaan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Pengaduan publik dapat menjadi faktor penentu dalam citra dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Jika pengelolaan pengaduan publik dilakukan secara efektif, hal ini dapat meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah yang bersangkutan.

Dalam upaya mencapai tata kelola yang baik, layanan publik memainkan peran yang sangat penting sebagai cerminan efektivitas dan kredibilitas pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh (Riska Chyntia Dewi & Suparno, 2022) menekankan bahwa penyedia layanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dalam hal barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan. Efektivitas sistem pemerintahan sangat bergantung pada kualitas penyampaian layanan publik. Namun, berbagai tantangan masih ada, seperti masalah struktural dalam birokrasi, hambatan budaya, dan perilaku pejabat yang tidak mencerminkan sikap yang berorientasi pada pelayanan. Situasi ini menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia perlu beradaptasi dengan tuntutan organisasi baru untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh (Yahya & Setiyono, 2022) menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keluhan melalui platform SP4N LAPOR! belum berfungsi secara optimal. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa rendahnya efektivitas layanan melalui SP4N LAPOR! disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya laporan dari masyarakat, klasifikasi jenis laporan yang tidak jelas, dan kurangnya waktu dan upaya dalam mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat luas mengenai penggunaannya dan manfaatnya. Penelitian yang dilakukan di Kabupaten Sukabumi menunjukkan bahwa dari laporan yang diterima, sebagian besar belum ditindaklanjuti atau masih dalam proses, dan terdapat kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah daerah dalam menanggapi laporan secara cepat dan tepat.

Dalam praktiknya, kualitas layanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan penyampaian layanan, tetapi juga dari bagaimana lembaga pemerintah membangun komunikasi yang responsif, terbuka, dan inklusif dengan masyarakat, terutama generasi muda seperti pelajar. Di era digital ini, penyediaan saluran pengaduan SP4N LAPOR! merupakan bentuk adaptasi birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih transparan dan partisipatif. Seperti yang ditekankan dalam penelitian sebelumnya, masih banyak tantangan yang menghambat penyampaian layanan publik. Hal ini menjadi landasan penting untuk menyelidiki bagaimana komunikasi layanan dilakukan oleh Kantor Pendidikan Provinsi Jawa Barat, serta sejauh mana siswa SMA, sebagai bagian dari komunitas pendidikan, memanfaatkan platform SP4N LAPOR! untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka terkait layanan pendidikan yang mereka terima.

Keterlibatan siswa sekolah menengah sebagai penerima layanan pendidikan sangat penting dalam menilai efektivitas layanan yang disediakan oleh lembaga terkait. Siswa merupakan kelompok yang sering kali secara langsung mengalami berbagai dinamika di lingkungan sekolah, seperti fasilitas dan infrastruktur, kebijakan sekolah, serta perlakuan dari pendidik. Namun, tanpa saluran komunikasi yang terfasilitasi dengan baik, suara mereka sering kali tidak tersampaikan secara efektif. Oleh karena itu, keberadaan SP4N LAPOR! seharusnya menjadi solusi strategis dalam memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan siswa.

Tantangan utama dalam mengoptimalkan penggunaan SP4N LAPOR! tidak hanya terletak pada aspek teknis atau administratif, tetapi juga pada kesadaran, pengetahuan, dan partisipasi masyarakat. Salah satu kelompok yang memiliki potensi besar untuk diberdayakan dalam konteks ini adalah generasi muda, khususnya siswa SMA. Sebagai generasi digital yang sangat familiar dengan teknologi dan media sosial, siswa SMA memiliki peluang besar untuk menjadi pengguna aktif platform SP4N LAPOR!. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat penggunaan SP4N LAPOR! di kalangan siswa SMA masih terbatas. Temuan studi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih konkret tentang peran generasi muda dalam sistem layanan publik berbasis digital dan menjadi masukan untuk upaya meningkatkan sosialisasi dan pemanfaatan platform SP4N LAPOR! secara lebih luas dan berkelanjutan. Mengingat pentingnya meningkatkan partisipasi publik dalam layanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif sejak usia muda, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai efektivitas platform SP4N LAPOR!. Mengingat pentingnya SP4N LAPOR! sebagai platform berbasis digital untuk aspirasi dan keluhan dalam mendukung tata kelola yang responsif dan transparan, diperlukan penelitian yang lebih terfokus pada lembaga pendidikan untuk memahami sejauh mana platform ini dimanfaatkan oleh siswa.

SMAN 10 Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu sekolah negeri terkemuka di wilayah Kota Bandung yang berada di bawah naungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan memiliki akses yang memadai terhadap teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengetahuan dan frekuensi penggunaan platform SP4N LAPOR! oleh siswa SMAN 10 Bandung sebagai indikator awal dalam menilai efektivitas platform ini sebagai media layanan publik yang menjangkau siswa. Dengan memahami seberapa banyak siswa di sekolah tersebut mengetahui dan menggunakan platform ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran realistik mengenai kesadaran digital, partisipasi publik sejak usia sekolah, dan keberhasilan sosialisasi SP4N LAPOR! di lingkungan pendidikan menengah. Penelitian ini akan berfokus pada penggunaan SP4N LAPOR! sebagai indikator awal untuk menilai seberapa sukses platform ini dalam menumbuhkan kesadaran kritis di kalangan generasi muda mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara dalam mengakses, mengevaluasi, dan memberikan umpan balik terhadap layanan publik.

Sebagai bagian dari upaya untuk meneliti masalah ini, para peneliti telah memperoleh dokumen resmi terkait proses pengaduan layanan melalui platform SP4N LAPOR!. Proses ini mencakup langkah-langkah yang jelas dan sistematis, mulai dari penulisan laporan, proses verifikasi, tindak lanjut, pemberian tanggapan, hingga penyelesaian laporan. Informasi ini menunjukkan bahwa, dari perspektif sistem, SP4N LAPOR! telah menyediakan mekanisme yang transparan dan mudah diakses bagi masyarakat, termasuk mahasiswa, untuk mengajukan pengaduan resmi.



Gambar 1.2 Proses Alur pengaduan SP4N LAPOR!

Sumber: Data Internal Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Namun, meskipun proses yang terstruktur dengan baik ini sudah ada, tingkat pemahaman dan keterlibatan langsung siswa masih belum memadai. Fakta ini menyoroti kesenjangan antara ketersediaan sistem layanan publik yang efektif dan tingkat literasi siswa yang rendah dalam penggunaannya. Oleh karena itu, keberadaan proses pengaduan ini semakin menekankan urgensi penelitian ini untuk mengeksplorasi sejauh mana pengetahuan siswa tentang mekanisme pelaporan yang disediakan oleh pemerintah melalui SP4N LAPOR!.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pendidikan Provinsi Jawa Barat, tercatat bahwa jumlah laporan yang diajukan ke SP4N LAPOR! antara tahun 2020 dan 2024 mencapai 448 keluhan. Namun, jika dilihat secara lebih spesifik dari data yang dikumpulkan mengenai pengaduan dari SMAN 10 Bandung, angka ini sangat kecil dibandingkan dengan jumlah siswa per kelas yang mencapai ratusan siswa. Temuan ini menunjukkan kemungkinan rendahnya tingkat pengetahuan atau kesadaran di

kalangan siswa SMAN 10 Bandung mengenai keberadaan dan fungsi SP4N LAPOR! sebagai saluran pengaduan resmi dan legal.

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Jumlah Pengaduan SP4N LAPOR! Tahun 2020 - 2024**

No	Tahun	Jumlah Aduan
1	2020	38
2	2021	66
3	2022	67
4	2023	164
5	2024	113

Sumber: Dokumen Internal Humas PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Rendahnya partisipasi siswa, terutama siswa SMAN 10 Bandung dalam memanfaatkan *platform* pengaduan publik ini patut menjadi perhatian. Terlebih banyak permasalahan yang berhubungan langsung dengan dunia pendidikan dan lingkungan sekolah, seperti sarana prasarana, kebijakan akademik, hingga perlakuan yang tidak adil, yang seharusnya dapat disampaikan melalui *platform* pengaduan resmi dari pemerintah. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sudah melakukan peran nya sebagai instansi yang bertanggung jawab atas platform resmi ini dengan melakukan upaya sosialisasi mengenai keberadaan dan penggunaan SP4N LAPOR!. Sosialisasi tersebut dilaksanakan di Kantor Cabang Dinas (KCD) Pendidikan Wilayah VII yang mencakup wilayah Kota Bandung dan Cimahi. Sosialisasi yang hanya menjangkau level struktural, yakni perwakilan sekolah atau unsur pimpinan, tanpa menjangkau langsung para siswa sebagai pengguna potensial *platform* ini. Oleh karena itu sosialisasi yang dilakukan tersebut menjadi kurang efektif, mengingat pelajar sebagai pihak yang menjadi sasaran pengguna *platform* ini tidak menerima informasi secara langsung. Seharusnya, sosialisasi dapat dilakukan secara lebih dekat dan terarah, misalnya melalui kunjungan ke sekolah, sesi literasi digital, atau integrasi ke dalam kegiatan kesiswaan.



**Gambar 1.3 Humas PPID Disdik Jabar Saat Melakukan Sosialisasi SP4N LAPOR!**

Sumber: Dokumentasi Internal Humas PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Dalam perspektif ilmu komunikasi, keberadaan SP4N LAPOR! bukan hanya sekedar kanal pengaduan, melainkan juga hasil dari proses komunikasi publik pemerintah kepada masyarakat. Proses sosialisasi, penyampaian pesan, dan pemahaman masyarakat menjadi aspek penting agar *platform* ini tidak hanya dikenal, tetapi juga digunakan secara efektif. Namun dalam praktiknya, tingkat pemanfaatan SP4N LAPOR! di kalangan generasi muda, khususnya siswa SMA, masih relatif rendah. Banyak siswa yang mengetahui SP4N LAPOR! sebagai saluran pengaduan resmi, tetapi belum memahami secara detail prosedur pelaporan maupun tindak lanjut laporan. Bahkan sebagian besar siswa jarang atau tidak pernah memanfaatkan platform ini secara langsung.

Kondisi ini, menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas komunikasi sosialisasi SP4N LAPOR! di lingkungan sekolah. Dalam konteks komunikasi publik, efektivitas suatu program tidak hanya diukur dari adanya saluran komunikasi, tetapi juga dari sejauh mana pesan yang disampaikan dapat dipahami, diterima, dan diimplementasikan oleh khalayak sasaran. Artinya, komunikasi yang efektif bukan sekedar menyebarkan informasi, tetapi juga harus mampu mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku target audiens sesuai tujuan program. Dengan demikian penelitian ini penting untuk mengetahui bagaimana sosialisasi SP4N LAPOR! berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan, penggunaan, serta persepsi efektivitas siswa SMA.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Rumusan identifikasi masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sosialisasi SP4N LAPOR! yang diterima siswa SMA, khususnya di SMAN 10 Bandung?
2. Sejauh mana tingkat penggunaan oleh siswa SMA masih rendah meskipun platform sudah tersedia?
3. Bagaimana persepsi siswa terhadap efektivitas SP4N LAPOR sebagai media pelayanan publik digital?
4. Apakah pesan sosialisasi SP4N LAPOR! sudah dipahami, diterima, dan diimplementasikan secara optimal oleh siswa SMA?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas SP4N LAPOR! sebagai media pelayanan publik pada siswa SMAN 10 Bandung, serta menganalisis hubungan antar keduanya, dengan rincian:

1. Mengetahui bentuk dan pelaksanaan sosialisasi SP4N LAPOR! yang diterima siswa SMAN 10 Bandung.
2. Menganalisis tingkat penggunaan SP4N LAPOR oleh siswa SMAN 10 Bandung.
3. Mengukur persepsi siswa terhadap efektivitas SP4N LAPOR! sebagai media pelayanan publik digital.
4. Menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas SP4N LAPOR pada siswa SMAN 10 Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi berbagai pihak terkait, baik dalam aspek pengembangan teori maupun penerapan praktis, dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada mengenai efektivitas pelayanan publik digital, khususnya yang berkaitan dengan partisipasi generasi muda melalui platform pengaduan SP4N LAPOR!. Hasil dari penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi bagi studi-studi

selanjutnya yang meneliti keterlibatan pelajar dalam pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru mengenai dinamika interaksi antara generasi muda dan sistem pelayanan publik, serta mendorong pengembangan teori-teori baru yang relevan dalam konteks pelayanan publik di era digital. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut yang berfokus pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait

Memberikan masukan untuk Dinas Pendidikan dan instansi pengelola SP4N LAPOR! dalam merancang strategi sosialisasi yang lebih efektif agar *platform* ini lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh siswa SMA lainnya

### b. Bagi Universitas

Mendorong universitas untuk lebih proaktif mengenal hak dan kewajiban siswa terkait pelayanan publik, serta memfasilitasi penggunaan *platform* pengaduan secara tepat.

### c. Bagi Masyarakat, Khususnya Pelajar

Membuka wawasan siswa mengenai pentingnya berpartisipasi aktif dalam mengawasi dan menilai pelayanan publik, serta memanfaatkan sarana digital yang tersedia untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan.

### d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi pijakan awal bagi penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi lebih jauh mengenai efektivitas pelayanan publik digital atau mengkaji kelompok masyarakat lain sebagai subjek penelitian.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun secara sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dan alur penelitian. Untuk penelitian yang menggunakan metode atau pendekatan kuantitatif, struktur penulisan adalah sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN: Memuat latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi, serta lokasi dan waktu penelitian.

- BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Berisi kajian teoretis, kajian nonteoretis, tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- BAB III METODE PENELITIAN: Terdiri dari jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta uji validitas dan reliabilitas.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Memuat objek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.
- BAB V PENUTUP: Berisi simpulan, rekomendasi dan saran.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

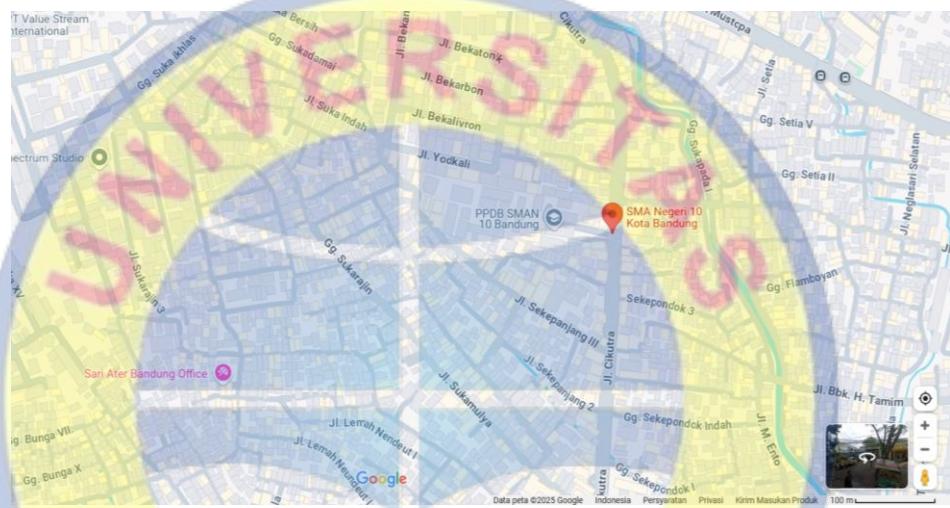
Peneliti melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai bagian dari pengumpulan data dan koordinasi terkait pelaksanaan studi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fungsi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengelola, mengawasi, serta mengevaluasi penyelenggaraan pendidikan di tingkat SMA/SMK di wilayah provinsi Jawa Barat.



**Gambar 1.4 Lokasi Kantor Disdik Jabar**

Sumber: <https://www.google.com/maps/place/Dinas+Pendidikan+Provinsi+Jawa+Barat>

Selain itu, penelitian juga dilaksanakan di SMAN 10 Kota Bandung sebagai lokasi utama pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada siswa. Pemilihan sekolah dilakukan untuk memperoleh data primer yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu analisis tingkat pengetahuan siswa terhadap *platform* SP4N LAPOR! sebagai media pelayanan publik. Dengan adanya penelitian di kedua lokasi ini, data yang dikumpulkan menjadi lebih komprehensif, mencakup perspektif kebijakan di tingkat Dinas Pendidikan dan kondisi faktual di lingkungan sekolah.



**Gambar 1.5 Lokasi SMAN 10 Bandung**

Sumber:

<https://www.google.com/maps/place/SMA+Negeri+10+Kota+Bandung>

### 1.6.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1.2**

**Waktu Penelitian**

<b>No</b>	<b>Kegiatan Penelitian</b>	<b>Jadwal Penelitian</b>					
		<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>	<b>Agustus</b>
1.	Usulan Judul Penelitian						
2.	Pengajuan Penelitian ke Instansi						
3.	Sidang Usulan Penelitian						
4.	Pengajuan Permintaan Data ke Instansi						

5.	Penyebaran Kuesioner ke Responden					
6.	Pengolahan Data					
7.	Penyajian Laporan dan Sidang Akhir					

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

