



Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023

Stevy Indah Pratama ^{*1}, Nazaki ², Khairi Rahmi ³

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Alamat : Jalan Raya Dompok Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29124, Indonesia.

Korespondensi penulis : 2105010003@student.umrah.ac.id

Abstract. SP4N-LAPOR is a platform developed by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform to facilitate the public in submitting complaints, aspirations, and suggestions related to public services. The number of SP4N-LAPOR! reports in Tanjungpinang City was 252 reports from 2019 to 2023. In 2023, the number of reports increased by 73. Based on data and information gathered during the preliminary research, out of the 73 reports, 54 were completed, 12 were processed, and 7 were archived. The increase in the number of reports prompted the researcher to examine the effectiveness of the resolution process. The research question in this study is: How effective is the resolution of public grievances and complaints through online services in the city of Tanjungpinang in 2023? This study aims to analyze the effectiveness of the resolution of public aspirations and complaints online at several agencies in Tanjungpinang City in 2023. The theory used in this study is Campbell J.P.'s theory, which consists of four aspects: program success, target success, input and output levels, and overall goal achievement. The method used is a qualitative approach. The research results from the program success indicators show that the steps taken in verifying and resolving reports are in accordance with the SP4N-LAPOR! SOP. In the target success indicators, the researcher found that all complaint reports for 2023 have been completed. Although there are still some unfinished reports on the SP4N-LAPOR! website, they are still being followed up by the relevant agencies. Regarding the input and output indicators, researchers found that each agency completes one report in approximately one week. The technological resources of each agency to handle the number of reports are adequate. However, human resources are adequate. This is due to frequent staff turnover. Regarding the achievement of overall objectives, researchers found that each agency has conducted an evaluation of the overall success of the complaint resolution program through SP4N-LAPOR!.

Keywords: Complaint Services, Effectiveness, SP4N-LAPOR.

Abstrak. SP4N-LAPOR merupakan platform yang dikembangkan oleh Kementerian PANRB untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi dan saran terkait pelayanan publik. Jumlah laporan SP4N-LAPOR! di kota Tanjungpinang sebanyak 252 laporan dari tahun 2019-2023. Pada tahun 2023 laporan masuk meningkat sebanyak 73 laporan. Berdasarkan data dan informasi saat melakukan pra penelitian, dari 73 laporan tersebut 54 selesai 12 diproses dan 7 diarsip. Masuk jumlah laporan dan ada peningkatan jumlah laporan karena peningkatan ini sehingga peneliti ingin melihat efektivitas penyelesaian. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di beberapa Instansi di Kota Tanjungpinang Tahun 2023. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Campbell J.P yang terdiri empat aspek yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dari indikator keberhasilan program langkah-langkah yang dilakukan dalam memverifikasi dan menyelesaikan laporan telah sesuai dengan SOP SP4N-LAPOR!. Dalam indikator keberhasilan sasaran, peneliti menemukan bahwa laporan pengaduan tahun 2023 telah selesai semua. Walaupun di website SP4N-LAPOR! masih ada yang belum selesai namun sejauh ini tetap ditindak lanjuti oleh dinas terkait. Indikator tingkat input dan output, peneliti menemukan tiap instansi menyelesaikan satu laporan memakan waktu kurang lebih seminggu. Sumberdaya teknologi tiap instansi untuk menangani jumlah laporan sudah memadai. Sedangkan sumberdaya manusia juga telah memadai. Hal ini disebabkan sering terjadinya pergantian karyawan. Indikator pencapaian tujuan menyeluruh, peneliti menemukan tiap instansi telah melakukan evaluasi keberhasilan keseluruhan program penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.

Kata Kunci: Layanan Pengaduan, Efektivitas, SP4N-LAPOR.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik ialah wujud aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya. Kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Namun, masyarakat masih menghadapi proses pengurusan surat-surat kependudukan yang merupakan bentuk pelayanan publik dibidang kependudukan yang lambat. Pelayanan publik dibidang kesehatan, pendidikan dan bidang lainnya masih buruk dan belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Menurut Suhartanto, jika dulu Masyarakat menerima begitu saja pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, saat ini keadaan telah berubah. Dengan meningkatnya Pendidikan dan kesadaran berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat yang menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan demokratis (Raharjo, Muiz, Muhammad, 2022). Masyarakat semakin menyadari bahwa akses terhadap pelayanan publik yang baik merupakan hak Masyarakat, sebaliknya, menjadi kewajiban bagi seluruh aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan dan perlindungan yang prima kepada Masyarakat, kecuali benar-benar berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Faktanya pelayanan publik di Indonesia masih belum berjalan dengan baik yang menunjukkan bahwa adanya undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik yang juga butuh langkah inovatif agar mendorong partisipasi seluruh pihak untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik (Boellen, 2022).

Peran digital dalam hal ini integrasi teknologi digital kedalam penyampaian layanan publik semakin penting. Digitalisasi meningkatkan aksesibilitas, efisiensi dan transparansi, sehingga memudahkan warga atau masyarakat berinteraksi dengan layanan pemerintah (Marwiyah, 2023). Artinya digitalisasi perlu dilakukan khususnya pada persoalan pengaduan layanan publik. Pengembangan sistem Pelayanan Publik berbasis elektronik, yang sering dikenal dengan *e-Government*, merupakan komponen utama dari agenda reformasi pelayanan publik di Indonesia. Upaya ini bermaksud untuk menggunakan peningkatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat tata Kelola pemerintahan yang baik. Tujuan pemerintah dengan *e-Government* adalah untuk menyediakan layanan *online*, meminimkan pelaporan fisi di kantor, mempercepat operasi layanan, dan membatasi kemungkinan korupsi dan birokrasi (Sari, Risna, 2024). Wabah Covid-19 mempercepat Upaya pemerintah Indonesia untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kriteria ketepatan waktu, kecepatan,

kemudahan, dan keterjangkauan yang diuraikan dalam UU Pasal 4 Pelayanan Publik (Jaweng Endi & Katharina, 2020).

Masyarakat yang ingin mengadu sering menghadapi kesulitan karena mereka tidak tahu ke mana harus mengadu. Ada juga kekhawatiran tentang sulitnya mengakses layanan publik, ketakutan akan diskriminasi, mekanisme pengaduan yang tidak jelas, layanan yang mengecewakan atau di bawah standar, dan bahkan banyak pengaduan sebelumnya yang belum ditangani (Purbadiri & Satuki, 2022). Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013). Adanya peraturan presiden tersebut penyelenggara diwajibkan menyediakan sarana – sarana baik itu pengaduan, mekanisme, dan tata cara pengelolaan pengaduan serta menetapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta dengan peran menteri yang menyusun *roadmap* penerapan sistem pengelolaan pengaduan nasional. Sehingga timbul sistem pengelolaan pelayanan publik nasional, layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat yang disebut dengan SP4N LAPOR!.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) merupakan platform yang dikembangkan oleh Kementerian PANRB untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi dan saran terkait pelayanan publik. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabilitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 2020). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dengan Kementerian PANRB sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Penerapan aplikasi layanan pengaduan terpadu, yang dikenal sebagai Lapor, di Kabupaten Luwu Utara menunjukkan dedikasi Pemerintah Kabupaten Luwu Utara untuk menyediakan layanan publik yang lebih berkualitas. Pada awalnya, seluruh operasional pelayanan publik, termasuk penyampaian aspirasi hanya dapat dilakukan secara *offline* atau tatap muka antara pelapor dan penerima laporan. Namun, dengan adanya aplikasi atau *website*

Lapor menandakan bahwa pelayanan publik bergerak ke arah digital yang semakin berkualitas (Yanti et al., 2023). Implementasi SP4N LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menunjukkan keberhasilan yang sangat baik dalam hal unsur

Permasalahan umum yang sering terjadi adalah cara penggunaan dan fungsi aplikasi SP4N LAPOR. Hal ini belum banyak diketahui oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi serta minimnya interaksi terkait aplikasi ini juga menjadi penyebab masyarakat belum banyak mengetahui tentang aplikasi LAPOR SP4N, (Sowo, Adi, 2024), adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran dan edukasi Masyarakat tentang layanan ini. Sosialisasi yang belum merata menyebabkan jumlah pengaduan masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, meskipun fasilitas dan dukungan sudah optimal, (Akbar et al., 2023), hal ini menyoroti pentingnya penyebaran informasi yang merata sebagai pendukung untuk keberhasilan suatu program. Penerapan layanan pengaduan masyarakat secara *online* akan lebih efektif jika dibarengi dengan komunikasi yang terjalin dengan baik. Implementasi kebijakan layanan akan berjalan dengan baik jika orang-orang yang bertugas di dalamnya memahami tanggung jawab dan wewenangnya, serta kebijakan layanan itu sendiri (Dovvi, 2020). Keberhasilan implementasi aplikasi pengaduan masyarakat seperti SP4N LAPOR tidak hanya bergantung pada fasilitas atau teknologi yang tersedia, tetapi juga pada faktor manusia, termasuk sosialisasi, komunikasi, dan pemahaman tugas oleh para pelaksana. Tanpa adanya edukasi publik yang tepat dan kompetensi petugas yang tinggi, potensi penuh dari aplikasi ini tidak mungkin dapat diwujudkan. Oleh karena itu, rencana implementasi harus memprioritaskan komunikasi yang efektif, peningkatan kapasitas pelaksana, dan sosialisasi yang meluas.

Adanya Lapor untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan dimana dan kapan pun yang tidak mengharuskan pelapor untuk melewati proses birokrasi yang berbelit. Hal ini dapat diartikan bahwa pengaduan diterima, diproses, ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh lembaga terkait. Peneliti akan memfokuskan pada bagaimana penyelesaian laporan di beberapa Dinas yaitu PU, DISHUB, DISDUK, PERKIM, DP3PM, RSUD, dan DINSOS. Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023”. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang pada tahun 2023?. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di beberapa Instansi di Kota Tanjungpinang Tahun 2023.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Istilah “efektif” berasal dari kata bahasa Inggris “effective”, yang menunjukkan keberhasilan atau pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik. Efektivitas, menurut kosakata ilmiah yang umum, adalah ketepatan penggunaan, hasil penggunaan, atau dukungan terhadap tujuan. Menurut Steers “Efektivitas adalah jangkauan upaya suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan saran-sarannya tanpa melumpuhkan sarana dan sumber daya tersebut dan tanpa memberikan tekanan yang tidak masuk akal dalam pelaksanaannya”

Efektivitas merupakan unsur penting dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan pada setiap organisasi yang kemudian diartikan kedalam kegiatan ataupun program, dapat dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai yang telah ditentukan (Setiawan et al., 2022). Efektivitas, menurut Gibson, adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan perusahaan bersama. Tingkat efektivitas ditunjukkan oleh tujuan dan sasaran. Tingkat pengorbanan yang dilakukan akan menentukan apakah tujuan dan sasaran tersebut tercapai atau tidak (Yusrizal, 2014).

Efektivitas merupakan Pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan *input*, proses, dan *output*. Menurut terminologi ilmiah standar, efektivitas dapat didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil penggunaan, atau dukungan terhadap tujuan (Apriyanti, 2018). Dalam hal pelayanan publik, efektivitas merupakan indikator penting untuk mengevaluasi seberapa baik suatu kegiatan telah mencapai tujuannya. Efektivitas lebih dari sekadar mencapai tujuan; efektivitas juga mencakup kapasitas untuk memberikan layanan yang tidak hanya tersedia bagi masyarakat, tetapi juga responsif dan memuaskan (Stepanus & Subadi, 2024).

Pengaduan Masyarakat

Kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu (*publik*) yang berarti umum dan mendefinisikan kelompok kata publik telah diterima kedalam bahasa Indonesia baku. Publik adalah gabungan atau penjelasan suatu perkumpulan yang dimana didalamnya terdapat suatu kumpulan yang memiliki cara berpikir yang sama, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik. Karena itu pelayanan publik digambarkan sebagai kegiatan atau Tindakan yang dilakukan oleh individu tau kelompok, baik di lingkungan pemerintah maupun non-pemerintah, untuk kepentingan dan kepuasan Masyarakat atau kelompok Masyarakat, meskipun hasilnya tidak terikat secara geografis (Siregar, 2023).

Pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengaduan adalah cara atau perbuatan mengadu dan mengungkapkan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan. Dalam hal pelayanan publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan penjelasan yang rinci. Pengaduan didefinisikan dalam Pasal 1 nomor 8 peraturan tersebut sebagai pelayanan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan, serta pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran terhadap praktik-praktik yang dilarang. (Ferdinand, 2023).

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik terjadi secara umum ketika masyarakat sebagai pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menimbulkan kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan (Ruswan, 2020). Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk keterlibatan Masyarakat di mana penyedia layanan publik mendengar keluhan dari Masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan publik lebih responsive terhadap kebutuhan Masyarakat dan sayangnya Sebagian besar instansi pemerintah masih memandang pengaduan sebagai bahaya keberlangsungan organisasi (Kurniawan Mz et al., 2024). Penyelesaian pengaduan yang efektif dan Solusi dari Masyarakat akan segera menghasilkan tata Kelola pemerintahan yang lebih baik dan fungsi pelayanan publik yang lebih kuat (Kementerian PANRB et al., 2016). Pengawasan pelayanan publik berbasis pengaduan juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi kemungkinan terjadinya konflik, dan menumbuhkan rasa aman bagi Masyarakat. Selain menyalurkan kepentingan Masyarakat, sistem penanganan pengaduan juga mendorong pemberdayaan..

Pelayanan Publik

Kata dasar “Pelayanan” menurut Pasalong didefinisikan yaitu aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan. Sedangkan definisi Pelayanan Publik menurut Mahmudi ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sucahyo, 2024). Menurut Sinambela (2016) dalam (Darman et al., 2022) mengungkap bahwa suatu kegiatan

atau serangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi fisik antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pasal 1 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009). Pelayanan publik sering dihadapkan dengan berbagai tantangan, diantaranya sumberdaya, birokrasi yang rumit, dan proses administrasi yang lambat (Kurniawan & Putra, Rian, 2024).

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Kewenang Ombudsman mengawasi pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD (UU No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008).

Menurut Departemen Negeri, layanan public melibatkan bantuan kepada Masyarakat dengan cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan interaksi interpersonal untuk memastikan kebahagiaan dan kesuksesan, setiap layanan menghasilkan produk, termasuk barang dan jasa (Riani, Ketut, 2021). Menurut Mardiasmo dalam buku Dimensi Kebijakan Pelayanan mengatakan bahwa pelayanan public di Indonesia diartikan sebagai “*Proses pengiriman layanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika pelayanan, efisiensi birokrasi, dan partisipasi Masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan Masyarakat secara adil dan merata*” (Sumardi, 2023). Hal ini dalam implementasi prinsip etika dan efisiensi birokrasi dalam memberikan layanan kepada Masyarakat sangat penting, sekaligus memperkuat peran Masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Urgensi Pelayanan Publik dalam era globalisasi dengan tingkatnya persaingan semakin ketat, kebutuhan semakin meningkat, pertumbuhan industri jasa berkembang dan keperluan urusan lebih cepat dan tepat diselesaikan (Aryawan, Soni, 2020). SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Tujuan dari Lapor adalah agar Penyelenggara dapat

mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, lengkap, dan terkoordinasi dengan baik; membuka akses partisipasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan; dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, observasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan utama yaitu menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*) dan tujuan yang kedua menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*). Penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena yang lain. Hal ini yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif deskriptif ialah berupa kata-kata, gambar dan tidak angka, dalam pengolahan data secara jelas (Rukhmana et.al, 2021).

Objek dari penelitian ini adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Lokasi Penelitian ini berada di Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

4.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan Program

Keberhasilan program standar peneliti melihat dari kesesuaian SOP SP4N-LAPOR!. Program berhasil jika pengaduan diproses dengan cepat, tepat dan sesuai harapan masyarakat. Terkait dengan program SP4N-LAPOR di kota Tanjungpinang, keberhasilan program tersebut dapat diukur dari sejauh mana pemerintah kota melalui berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) dan instansi pelaksana lainnya mampu mengimplementasikan sistem ini secara prosedural, fungsional, dan terstruktur sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dalam SP4N-LAPOR.

Pemerintah Kota Tanjungpinang telah menunjuk PIC (penanggung jawab) untuk memantau penyampaian laporan, mengkategorikannya sesuai dengan jenis dan urgensinya, dan meneruskannya ke OPD terkait untuk dibahas lebih lanjut. Jika tindak lanjut dari laporan tersebut tidak kunjung selesai, PIC juga bertanggung jawab untuk terus mengingatkan instansi terkait.

Koordinasi antar instansi dalam siklus pemrosesan laporan sangat penting, karena tidak semua laporan diproses secara langsung oleh satu instansi. Koordinasi antar instansi dilakukan dengan melibatkan OPD terkait dan DISKOMINFO sebagai pengelola utama sistem SP4N-LAPOR. DP3APM bekerja sama dengan Diskominfo untuk memastikan laporan diteruskan ke instansi yang tepat dan ditindaklanjuti sesuai SOP yang berlaku. Selain itu, komunikasi juga dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk pertemuan langsung, telepon, dan platform digital, guna memastikan laporan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Mekanisme ini secara langsung sejalan dengan tahapan pelaksanaan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengindikasikan bahwa tindakan SP4N-LAPOR telah dilakukan sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Setiap Organisasi Perangkat Daerah memiliki PIC yang bekerjasama dengan PIC utama DISKOMINFO. Apabila terdapat laporan yang membutuhkan partisipasi lebih dari satu Organisasi Perangkat Daerah, koordinasi dapat dilakukan melalui mekanisme internal pemerintahan yang melibatkan asisten I, II dan III tergantung bidang laporan.

Aspek keberhasilan program juga dapat dilihat dari keberadaan struktur organisasi dan tugas yang jelas. Setiap Organisasi Perangkat Daerah telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang terkait uraian tugas pokok, fungsi, tata kerja dan struktur organisasi. RSUD telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 13 Tahun 2021, DISKOMINFO diatur dalam peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 48 Tahun 2023, Dinas PUPR diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 49 Tahun 2023.

Selanjutnya Sekretariat Daerah telah diatur dalam peraturan wali kota tanjungpinang nomor 50 tahun 2023, Dinas Perumahan dan Permukiman telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 17 Tahun 2023, DP3APM telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 18 Tahun 2023, DISHUB telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 23 Tahun 2023 dan DISDUKCAPIL telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 24 Tahun 2023.

Berdasarkan buku panduan SP4N-LAPOR, laporan masyarakat yang masuk diverifikasi, ditelaah, dan didisposisi oleh Admin Instansi dalam waktu 1-3 hari. Jika laporan sesuai kewenangan, laporan diberikan respon awal dalam 5-10 hari. Jika tidak sesuai kewenangan, laporan dikembalikan ke Admin Instansi. Jika dalam 10 hari kerja pelapor tidak memberikan tanggapan, laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja, laporan tersebut akan diteruskan otomatis ke Ombudsman RI oleh sistem.

Layanan untuk memproses pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR di DISDUKCAPIL sangat efektif dan cepat. Laporan di DISDUKCAPIL tidak pernah mengalami keterlambatan. Bahkan laporan yang diajukan oleh masyarakat dapat diselesaikan dalam 1 hari. Laporan yang masuk mayoritas bersifat umum seperti surat pindah. Jenis laporan ini biasanya memiliki prosedur administrasi yang sudah terstandarisasi, sehingga mempercepat prosesnya. Hal ini mendukung argumen bahwa kesederhanaan masalah yang dilaporkan merupakan salah satu faktor kunci dalam penyelesaiannya yang cepat.

Keterlambatan dapat disebabkan karena masalah yang dilaporkan terlalu kompleks. Contohnya perbaikan lampu jalan, PERKIM tidak selalu menyediakan stock sehingga perbaikannya tidak bisa cepat. PERKIM bisa menindaklanjuti apabila stock barang tersedia dan anggaran mencukupi untuk perbaikan. DISKOMINFO juga menegaskan bahwa laporan yang tidak selesai maka DISKOMINFO akan menyuruti ke pusat terkait kendala pelaporan yang tidak dapat diselesaikan. Tindakan-tindakan ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan teknis, semangat pelaksanaan tetap berjalan, dan ini merupakan indikator bahwa program tetap dilaksanakan secara konsisten, sejalan dengan prinsip keberhasilan program dalam teori Campbell.

Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan seberapa banyak pengaduan yang berhasil diselesaikan dengan tujuan awal layanan pengaduan online. Keberhasilan sasaran standar peneliti dilihat melalui jumlah laporan yang berhasil diselesaikan sesuai bidangnya. Berdasarkan observasi penelitian, tiap dinas di kota Tanjungpinang telah menyelesaikan laporannya sesuai bidang permasalahannya sesuai dengan gambar 4.7. Laporan yang masih berstatus proses tetap ditindak lanjuti. Namun tahunnya sudah lewat dari 2023 maka tidak bisa diselesaikan melalui sistem SP4N-LAPOR. Laporan yang tidak terselesaikan disebabkan karena anggaran yang tersedia tidak mencukupi untuk memperbaiki permasalahan yang kompleks sehingga laporan tidak bisa diselesaikan dengan cepat.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	NITL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Kota Tanjungpinang	0	0	11	52	63	100	15	3.92	2024-10-31 10:21:40
Dinas Pekerjaan Umum dan penataan ruang	0	0	7	9	16	100	12	0	2024-10-30 09:31:45
Dinas Perhubungan Tanjung Pinang	0	0	0	10	10	100	24.3	4.33	2024-02-21 10:56:20
Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjung Pinang	0	0	1	5	6	100	1.3	1.00	2024-10-28 09:32:44
Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Kebersihan dan Pertamanan Kota Tanjungpinang	0	0	0	4	4	100	9.3	5.00	2024-10-18 09:50:54
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kota Tanjung Pinang	0	0	0	3	3	100	5.7	0	2024-07-10 07:31:42
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Tanjung Pinang	0	0	0	3	3	100	41.5	5.00	2023-12-13 13:27:23

Dinas Pendidikan Tanjungpinang	0	0	0	3	3	100	4	3,00	2024-10-07 10:03:17
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tanjung Pinang	0	0	1	1	2	100	36.5	0	2023-12-14 15:10:05
Kecamatan Tanjung Pinang Timur	0	0	0	2	2	100	89	0	2024-07-23 14:06:14
Rumah Sakit Umum Daerah	0	0	0	2	2	100	8	4,00	2024-10-01 16:11:59
Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tanjungpinang	0	0	0	2	2	100	37.5	4,00	2024-10-21 15:51:44
BAGIAN HUKUM SETDAKO TANJUNGPINANG	0	0	0	1	1	100	2	0	2023-12-18 14:04:11
Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Kota Tanjung Pinang	0	0	0	1	1	100	7	0	2024-03-01 09:17:15
Badan pengelola pajak dan retribusi daerah	0	0	1	0	1	100	1	0	2024-05-22 14:53:08
DINAS PERTANIAN PANGAN DAN PERIKANAN	0	0	0	1	1	100	1	0	2024-04-23 16:38:05

Gambar 1 Rekapitulasi Kinerja Unit Di Bawah

Sumber: DISKOMINFO, 2025

Hal ini diperkuat oleh pernyataan ibu Lizawati dari RSUD.

Bapak Supriyanto selaku pihak DISHUB, laporan yang masuk pada tahun sebelumnya bisa diselesaikan. Menurut beliau jumlah laporannya masih bisa ditindaklanjuti sehingga tidak ada yang terbengkalai. Bapak Leo Hady selaku pihak Dinas PUPR menyatakan bahwa laporan pada tahun 2023 berjumlah 16 laporan. Laporan tersebut berhasil ditangani. Hal ini terjadi karena pihak PUPR sudah tahu laporan tersebut masuk di bidang yang mana sehingga bidang terkait akan cepat mengeksekusi laporan pengaduan.

Pihak DISKOMINFO juga telah menyelesaikan laporan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat. Karena pihak DISKOMINFO juga harus bisa menjadi contoh ke OPD lainnya. Seluruh pengguna pelapor mengatakan bahwa hasil laporan yang telah diajukan sesuai dengan harapan dan laporan telah ditangani dengan baik. Menurut Campbell, keberhasilan sasaran dapat dilihat dari ketepatan program dalam mencapai target yang telah ditentukan (Olli et al., 2020).

Tingkat Input dan Output

Dalam penelitian ini, tingkat input mencakup semua sumberdaya yang digunakan untuk melaksanakan program SP4N-LAPOR! di kota Tanjungpinang termasuk Sumber Daya Manusia, teknologi informasi serta dukungan pemerintah dan lembaga. Peneliti melakukan observasi website terkait waktu penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. Waktu penyelesaian yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan selama 5 hari. Hal ini telah sesuai dengan waktu penyelesaian yang ada di SOP SP4N-LAPOR.

Pihak DISDUKCAPIL dalam memproses laporan masyarakat memakan waktu maksimal 5 hari tergantung jenis laporan yang diajukannya. Apabila laporannya berjenis ringan maka prosesnya bisa satu hari.

Berdasarkan hasil wawancara rata-rata waktu penyelesaian laporan yang berada di SP4N-LAPOR! kurang lebih seminggu. Waktu penyelesaian laporan telah sesuai dengan SOP SP4N-LAPOR!. Karena batas waktu penyelesaian maksimal 60 hari kerja. Apabila selama 60 hari kerja tidak ditindaklanjuti maka laporan tersebut akan diteruskan otomatis ke Ombudsman RI oleh sistem. Selain itu Teknologi Informasi yang diselenggarakan oleh dinas di kota Tanjungpinang telah memadai. Tiap instansi di kota Tanjungpinang telah memiliki komputer sehingga memudahkan menanggapi laporan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!.

Pihak DISKOMINFO menekankan bahwa SDM di DISKOMINFO telah memadai. Namun SDM di OPD tidak terlalu. Hal ini disebabkan sering terjadinya pergantian karyawan. Bapak Supriyanto selaku pihak DISHUB menekankan bahwa admin SP4N-LAPOR hanya satu. Tetapi sejauh ini pihak DISHUB masih bisa mengatasi atau menyelesaikan laporan yang telah diajukan. Sumber Daya Manusia yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang sudah memadai. Selain itu, Pemerintah Kota Tanjungpinang telah menetapkan struktur dan mekanisme kerja yang jelas dalam mengelola SP4N-LAPOR!. Hal ini menunjukkan konsisten Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam mendukung program SP4N-LAPOR!. Sedangkan tingkat output dalam penelitian ini banyak laporan yang masuk pada tahun 2023 telah ditindaklanjuti dan memiliki status laporan selesai. Hal ini dapat dilihat melalui observasi Jl. Cendrawasih.

Laporan yang masuk di tahun 2023 itu laporan pada dinas PU. Yang di mana dinas PU paling banyak laporan masuk di tahun 2023 dengan jumlah 16.

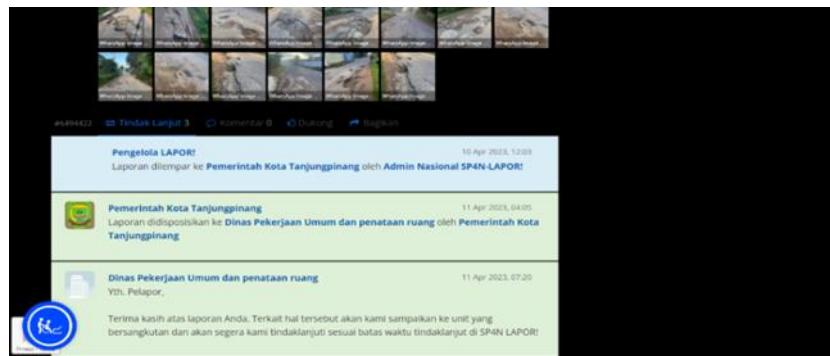


Gambar 2 Foto Lapangan Jl. Cendrawasih

Sumber: Web SP4N-LAPOR!, 2025

Peneliti tidak hanya melakukan wawancara saja tetapi juga melakukan observasi. Pada tanggal 13 Februari 2025 peneliti mencoba observasi website SP4N-LAPOR!. Gambar 2 merupakan salah satu bukti pelapor pengguna mengirim keluhan terkait jalan yang rusak di Jl.

Cendrawasih. Laporan ini telah diterima oleh admin SP4N-LAPOR! pada tanggal 10 April 2024.



Gambar 3 Alur Proses Pelaporan Jl. Cendrawasih

Sumber: Web SP4N-LAPOR!, 2025

Gambar 3 menunjukkan bahwa pelapor telah mendapatkan respon positif terkait pelaporan yang telah diajukannya. Admin Nasional SP4N-LAPOR! memberitahu bahwa jalan laporan ini dilempar ke Pemerintah Kota Tanjungpinang. Selanjutnya laporan didisposisikan ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Dinas PUPR memberikan respon bahwa laporan Jl. Cendrawasih akan disampaikan ke unit yang bersangkutan untuk tindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut di SP4N-LAPOR!.



Gambar 4. Laporan Selesai Jl Cendrawasih

Sumber: Data Peneliti, 2025

Gambar 4 menunjukan permasalahan jalanan berlubang di Jl.Cendrawasih telah selesai diproses. Berdasarkan observasi penelitian, SP4N-LAPOR! kota Tanjungpinang telah berjalan dengan baik secara keseluruhannya. Setiap Organisasi Perangkat Daerah memiliki alur kerja untuk menangani laporan yang diterima, petugas cukup aktif dan sigap dalam menanggapi laporan. Namun, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa beberapa Organisasi Perangkat Daerah masih kekurangan Sumber Daya Manusia yang sepenuhnya memahami teknis penggunaan SP4N-LAPOR! terutama saat pergantian petugas. Laporan observasi di Jl. Cendrawasih dapat dilihat melalui tabel 1.

Tabel 1 Observasi Penyelesaian Lapor Kasus Jl. Cendrawasih

No	Komponen Proses Penanganan	Status (√/X)	Keterangan
1.	Laporan yang diterima oleh admin SP4N-LAPOR!	√	Tercatat pada tanggal 10 April 2023
2.	Laporan diverifikasi oleh admin pusat	√	Diteruskan oleh admin nasional SP4N-LAPOR!
3.	Laporan diteruskan ke Pemerintah Kota Tanjungpinang	√	Sesuai info disistem
4.	Instansi teknis menerima dan menindaklanjuti laporan	√	Sesuai info disistem
5.	Foto kondisi awal	√	Telah diupload disistem oleh pelapor
6.	Perbaikan dan penanganan jalan dilakukan	√	Laporan status selesai
7.	Konfirmasi penyelesaian kepada pelapor	√	Pelapor langsung mendapatkan info secara otomatis
8.	Laporan ditutup	√	Sudah berstatus selesai
9.	Dokumentasi akhir	√	Telah terlampir di SP4N-LAPOR!

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan observasi peneliti, SP4N-LAPOR Tanjungpinang telah sesuai atau mengikuti alur atau SOP layanan pengaduan. Laporan yang masyarakat yang masuk telah diverifikasi, ditelaah dan didisposisi oleh admin instansi sesuai dengan tabel 4.4. Laporan juga diteruskan sesuai dengan kewenangan instansi seperti tabel 4.4 menunjukkan laporan diteruskan ke dinas PUPR.

Dari sisi input sumber daya manusia dan teknologi dinilai sudah mencukupi. Dari sisi output, mayoritas laporan dapat diselesaikan dalam waktu dua hari hingga seminggu, tergantung pada tingkat kesibukan dan urgensi laporan. Sesuai dengan teori Campbell, efektivitas suatu sistem layanan dapat diukur dari perbandingan antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan dalam suatu program (Olli et al., 2020).

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Tujuan adanya SP4N-LAPOR untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisiensi sehingga masyarakat dapat memperoleh hak-haknya dengan mudah. Peneliti telah mengajukan pertanyaan kepada ibu Raja Icha mengenai bagaimana mengevaluasi keberhasilan keseluruhan program penyelesaian pengaduan melalui SP4N LAPOR. Keberhasilan program SP4N LAPOR dievaluasi berdasarkan efektivitas penyelesaian laporan serta kepuasan masyarakat. Selain itu, OPD yang tidak menyelesaikan laporan dengan baik akan menerima teguran, yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja pelayanan di tingkat pusat. Oleh karena itu, instansi berupaya menyelesaikan setiap laporan dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Secara keseluruhan, sistem layanan aspirasi dan pengaduan online di Kota Tanjungpinang telah berjalan dengan baik. Mayoritas laporan dapat diselesaikan dengan cepat, dan koordinasi antarinstansi juga berjalan dengan baik. Kalau koordinasi antarinstansi, mereka kayak milah-milah juga, misalnya jalan lingkungan itu bukan di pihak PUPR, jadi pihak PUPR akan koordinasikan ke PERKIM. Masyarakat kota Tanjungpinang masih banyak belum mengetahui sistem SP4N-LAPOR. Sosialisasi merupakan salah satu langkah agar masyarakat dapat memanfaatkan fitur yang ada di sistem SP4N-LAPOR. Pihak DISKOMINFO akan melakukan monitoring dan evaluasi selama tiga bulan sekali. Hal ini sebagai langkah nyata dan keseriusan DISKOMINFO dalam meningkatkan efektivitas pelayanan SP4N-LAPOR.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, penyelenggaran SP4N-LAPOR! kota Tanjungpinang telah menunjukkan kemajuan positif. Para OPD telah melakukan koordinasi dalam mengevaluasi keberhasilan keseluruhan program dalam penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Selain itu, tiap OPD memiliki rencana tindak lanjut untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, monitoring dan evaluasi selama tiga bulan sekali. Campbell menyatakan bahwa pencapaian tujuan menyeluruh dari suatu program menjadi tolok ukur keberhasilan dari efektivitas kebijakan yang telah diterapkan (Olli et al., 2020).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian bahwa penyelesaian layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat kota Tanjungpinang 2023, kalau dilihat dari indikator keberhasilan program Langkah-langkah yang dilakukan dalam memverifikasi dan menyelesaikan laporan telah sesuai dengan SOP SP4N-LAPOR!. Koordinasi antar instansi dalam penyelesaian laporan yang melibatkan berbagai pihak sudah sesuai dengan Peraturan Wali Kota.

Dalam indikator keberhasilan sasaran, peneliti menemukan bahwa laporan pengaduan tahun 2023 telah selesai semua. Walaupun di website SP4N-LAPOR! masih ada yang belum selesai namun sejauh ini tetap ditindak lanjuti oleh dinas terkait. Laporan yang belum selesai juga disebabkan karena pelapor merasa tidak puas dengan hasilnya sehingga dinas terkait berusaha menyelesaikan.

Indikator tingkat input dan output, peneliti menemukan tiap instansi menyelesaikan satu laporan memakan waktu kurang lebih seminggu. Sumberdaya teknologi tiap instansi untuk menangani jumlah laporan sudah memadai. Karena tiap instansi memiliki komputer.

Indikator pencapaian tujuan menyuluruh, peneliti menemukan tiap instansi telah melakukan evaluasi keberhasilan keseluruhan program penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Tiap instansi juga memiliki rencana tindak lanjut untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! seperti sosialisasi, monitoring dan evaluasi tiap tiga bulan sekali.

Saran

Berdasarkan pemaparan penelitian, peneliti memiliki beberapa saran dan masukan kepada:

a. Pemerintah Kota Tanjungpinang

1. Sosialisasi kepada masyarakat kota Tanjungpinang

Masyarakat kota Tanjungpinang masih banyak yang belum mengetahui fungsi dan keberadaan SP4N-LAPOR!. Untuk meningkatkan pengguna SP4N-LAPOR! maka pemerintah harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial dan dapat secara offline melalui kelurahan dan RT/RW.

2. Pengembangan kapasitas SDM di OPD kota Tanjungpinang

Setiap OPD membutuhkan pelatihan terus menerus bagi petugas atau PIC untuk mendapatkan pemahaman teknis dan kemampuan analisis yang memadai dalam menangani laporan masyarakat kota Tanjungpinang. Selain itu, ketika seorang petugas digantikan harus ada sistem regenerasi untuk memastikan layanan berjalan dengan baik tanpa gangguan koordinasi.

3. Membuat survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SP4N-LAPOR!

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan SP4N-LAPOR! sangat penting untuk dibikin. Karena Organisasi Perangkat Daerah kota Tanjungpinang dapat mengetahui persepsi publik terhadap kecepatan, kualitas serta ketepatan dalam menyelesaikan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Hal ini juga dapat mejadi bahan evaluasi untuk kedepannya.

b. Akademisi

Bagi akademisi, dapat melakukan penelitian tentang nilai strategis sistem SP4N-LAPOR! dalam konteks tata kelola pemerintahan digital. Metode yang digunakan dapat kuantitatif dan kualitatif tentang efektivitas, kualitas layanan atau partisipasi digital masyarakat dalam penggunaan LAPOR!.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aryawan, Soni, G. D. I. (2020). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*
- Darman, H., Mustanir, A., & Sapri. (2022). *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*.
- Fahrudin, S. (2022). Implementasi Penguatan Akuntabilitas Dalam Pembangunan Zona Integritas Di Polres Metro Bekasi Kabupaten. In *repository umj*.
- Jaweng Endi, N. R., & Katharina, R. (2020). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*.
- Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, USAID, & MSI. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota: Adopsi dan Integrasi LAPOR! - SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik*.
- Kurniawan, F., & Putra, Rian, R. (2024). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*.
- Mallapiang, N. (2024). *Pengantar Administrasi Publik*.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*
- Noor Z. (2015). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif. In *Deepublish*.
- Purbadiri, M. A., & Satuki. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat* (H. M. Miskadi (ed.)).
- Raharjo, Muiz, Muhammad, I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Rukhmana, T. (2021). Metode Penelitian. In *Ghalia Indonesia*.
- Sari, Risna, A. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Sihombing, R. (2020). Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Sumardi. (2023). *Dimensi Kebijakan Pelayanan Publik*.
- Urip, S. (2024). Metode Penelitian Kualitatif. In *Japanese circulation journal* (Vol. 57).

Artikel Jurnal

- Akbar, R., Arianto, B., & Adiputra, Y. S. (2023). Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan ...*, 3(3), 335–340.
- Apriyanti, P. (2018). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Begulir Di Desa Mantren Kec. Karangerejo Kabupaten Madetan. In *repository uin raden intan Lampung* (Vol. 53, Nomor 9).

- Boellen, S. Y. (2022). *Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n Lapor!) Dalam Rangka Pemantauan Pelayanan Publik Di Kota Kupang*.
- Dovvi, D. (2020). Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 180. <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43493>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Gunawan Putri, Aqilah, O. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tanjungpinang*.
- Harahap, Asriniati, A. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru*. 1, 8.
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengadaun Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10(2), 86–97
- Olli, R. ayudyah, Aneta, A., & Sulila, I. (2020). Effectiveness Of School Operational Assistance (BOS) Management In MTS Al Khairaat Gorontalo City. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
- Riani, Ketut, N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 6.
- Setiawan, D., Madhakomala, R., Cahyana, U., & Suryadi. (2022). *Model Strategi Meningkatkan Efektivitas Kemampuan Militer* (cetakan pe). Adab.
- Siregar, M. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat. In *UNIVERSITAS MEDAN AREA*.
- Sowo, Adi, R. (2024). Optimalisasi Aplikasi Sp4n (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Scientica Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, 2, 190–195.
- Stepanus, H., & Subadi, W. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik. *jurnal stiatabalong*, 7, 1156–1167.

- Sucahyo, I. (2024). Analisis Program Inovasi Lapor Kanda (Kelola Aduan Nasihat Ditindak Lanjuti Agar Tuntas) Terhadap Pelayanan Masyarakat Kabupaten Probolinggo. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(1), 933–942. <https://doi.org/10.31602/alsh.v10i1.13849>
- SUTALHIS, M., & NOVARIA, E. (2024). Literasi Digital Dan Pelayanan Publik Yang Baik. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–23.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22.
- Yanti, M. D., Supratiwi, & Retno, N. (2023). Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Penelitian pada Unit Pengelola Jakarta Smart City). *Politic and Government Studies*, 12, 430–446.
- Yusrizal. (2014). Efektivitas Program Pemberdayaan Desa (Ppd) Dalam Mengembangkan Ekonomi Masyarakat Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu Di Tinjau Dari Ekonomi Islam. In *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Web

- Anggriawan, B. (2013). Analisis Perencanaan Kreatif 8-11 Show Metro TV Sebagai Program Acara Variety Show Berita Pertama di Indonesia. In *Digilib.Esaunggul*. <https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-3499-babIII.pdf>
- Ferdinand, A. (2023). *Menelaah Beda Keluhan dan Pengaduan*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan#:~:text=Pada Pasal 1 angka 8,atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara>.
- Ruswan, H. (2020). *Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- Tri/Diskominfo. (2020). *OPD Pemko Tanjungpinang Tandatangani Komitmen Lapor! SP4N*. <https://www.tanjungpinangkota.go.id/berita/opd-pemko-tanjungpinang-tandatangani-komitmen-lapor-sp4n>

Peraturan Undang-Undang

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, Pub. L. No. 46 (2020). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/143742/permen-pan-rb-no-46-tahun-2020>
- UU No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, المجلد 49 69 (2008). [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation,_society_and_inequalities\(lsero\).pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation,_society_and_inequalities(lsero).pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the)

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 3 (2009).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Presiden Republik Indonesia 1 (2013).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>

Perwali Tanjungpinang No 11 Tahun 2023 Tentang Pedoman dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik, 13 jdih.tanjungpinangkota.go.id 104 (2023).