

OPTIMALISASI PENYELESAIAN PENGADUAN PUBLIK
MELALUI SP4N-LAPOR! (Studi Kasus di Kabupaten Lampung Timur)

Nida Nabila

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lampung

ABSTRACT

Digital public complaint management has become an important instrument for strengthening local public service governance. SP4N-LAPOR! was developed to enhance transparency, accountability, and public participation in complaint submission; however, its effectiveness remains influenced by organizational practices and institutional readiness. This study aims to analyze the optimization of public complaint resolution through SP4N-LAPOR! in East Lampung Regency and to identify factors affecting its implementation. A descriptive qualitative approach was employed using interviews, observations, and documentation. The analysis was guided by seven complaint management principles covering quality improvement, open disclosure, organizational commitment, accessibility, responsiveness, transparency and accountability, and privacy protection.

The findings indicate that the system has strengthened administrative governance through digital recording, report validation, and tracking mechanisms that improve procedural certainty and public participation. The system also provides evaluative data that supports organizational learning. However, substantive optimization of complaint resolution remains affected by variations in organizational capacity, inter-agency coordination, and users' digital literacy. Major constraints include limited technical competence of personnel and inconsistent follow-up actions, while supporting factors involve regulatory backing, institutional structure, and integrated digital infrastructure. The study concludes that digital complaint management operates as a socio-technical process in which effectiveness depends on the integration of technology and organizational readiness to sustain improvements in public service quality.

Keywords: Public Complaints; SP4N-LAPOR!; Digital Governance; Public Service

ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan publik berbasis digital menjadi instrumen penting dalam memperkuat tata kelola pelayanan pemerintah daerah. SP4N-LAPOR! dikembangkan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan, namun efektivitas penyelesaiannya masih dipengaruhi praktik organisasi dan kesiapan aparatur. Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur serta mengidentifikasi faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan tujuh prinsip pengelolaan pengaduan yang mencakup peningkatan kualitas, keterbukaan informasi, komitmen organisasi, aksesibilitas, daya tanggap, transparansi dan akuntabilitas, serta perlindungan privasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem telah memperkuat tata kelola administratif melalui pencatatan digital, validasi laporan, dan mekanisme pelacakan yang meningkatkan kepastian proses serta partisipasi masyarakat. Sistem menyediakan data evaluatif yang berpotensi mendukung pembelajaran organisasi. Namun optimalisasi penyelesaian pengaduan pada tingkat substantif masih dipengaruhi variasi kapasitas organisasi, koordinasi lintas instansi, dan literasi digital pengguna. Hambatan utama meliputi keterbatasan kompetensi teknis aparatur dan konsistensi tindak lanjut, sementara faktor penunjang mencakup dukungan regulasi, struktur kelembagaan, dan infrastruktur sistem yang terintegrasi. Penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan pengaduan digital merupakan proses sosio-teknis yang bergantung pada integrasi teknologi dan kesiapan organisasi agar sistem berfungsi sebagai mekanisme peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengaduan Publik; SP4N-LAPOR!; Tata Kelola Digital; Pelayanan Publik

A. INTRODUCTION

Pengaduan publik merupakan salah satu instrumen kunci dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Mekanisme ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, maupun aspirasi terhadap pelayanan publik yang dinilai belum memenuhi harapan (Ayustikasari, 2022). Secara normatif, kewajiban penyediaan sarana pengaduan telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kedua regulasi tersebut menempatkan pengaduan publik sebagai bagian integral dari hak warga negara sekaligus mekanisme kontrol sosial terhadap kinerja birokrasi.

Dalam perspektif administrasi publik modern, pengaduan tidak sekadar dipahami sebagai ekspresi ketidakpuasan, tetapi sebagai instrumen akuntabilitas yang menghubungkan negara dengan masyarakat (Nailufar, 2023). Pengaduan publik mencerminkan praktik *good governance* karena mendorong transparansi, partisipasi, dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan.



Sumber : KemenPAN-RB (2019)

Gambar 1. Peta Jumlah Laporan Masyarakat Indonesia

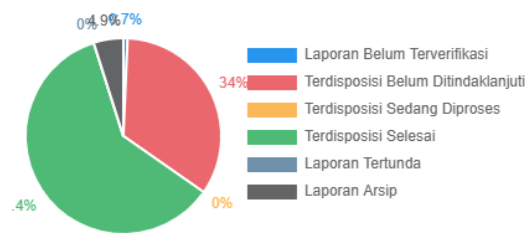
Berdasarkan gambar 1, pada tahun 2019 telah tercatat sebanyak 1.389.891 laporan masyarakat dengan rata-rata 570 laporan perhari dan 801.257 pengguna terdaftar. Tingginya jumlah laporan masyarakat di tingkat nasional menunjukkan meningkatnya kesadaran warga terhadap hak layanan publik serta kepercayaan terhadap kanal pelaporan resmi. Kondisi ini menegaskan bahwa pengaduan publik

telah berkembang menjadi mekanisme evaluatif yang strategis bagi penyelenggara pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi mekanisme pengaduan dari sistem manual menuju platform digital yang terintegrasi. Pemerintah Indonesia merespons kebutuhan tersebut melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi penyampaian laporan masyarakat secara cepat, transparan, dan terkoordinasi lintas instansi. Prinsip *no wrong door policy* memastikan setiap laporan diteruskan kepada instansi berwenang tanpa hambatan administratif. Kehadiran SP4N-LAPOR! menandai integrasi antara agenda *e-government*, partisipasi publik, dan akuntabilitas pelayanan (Stepanus & Subadi, 2024).

Secara regulatif, SP4N-LAPOR! memiliki landasan hukum yang kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan berbagai kebijakan turunan yang menegaskan kewajiban instansi pemerintah untuk menindaklanjuti laporan masyarakat. Implementasi sistem ini telah meningkatkan aksesibilitas pengaduan dan mendorong keterbukaan birokrasi. Survei kepuasan pengguna menunjukkan bahwa masyarakat memandang kanal digital sebagai sarana yang efektif untuk menyampaikan keluhan. Namun demikian, efektivitas sistem tidak semata diukur dari jumlah laporan yang masuk, melainkan dari kualitas penyelesaian laporan tersebut.

Pada tingkat pemerintah daerah, implementasi SP4N-LAPOR! memperlihatkan variasi yang dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, sumber daya manusia, dan koordinasi antarorganisasi perangkat daerah. Kabupaten Lampung Timur menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji dinamika tersebut. Meskipun sistem pengaduan berbasis digital telah diterapkan, data menunjukkan masih terdapat laporan masyarakat yang belum ditindaklanjuti secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain sistem dan praktik implementasi, khususnya dalam hal koordinasi lintas perangkat daerah, kapasitas aparatur, serta komitmen organisasi dalam menindaklanjuti pengaduan.



Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kab. Lampung Timur (2025)

Gambar 2. Jumlah Pengelolaan Laporan Masuk perioden 2020-2025

Permasalahan pengaduan publik pada level daerah tidak dapat dipahami semata sebagai isu teknis teknologi informasi, melainkan sebagai persoalan tata kelola organisasi. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola SP4N-LAPOR! menjadi krusial karena berada pada simpul awal verifikasi dan distribusi laporan. Efektivitas fungsi ini sangat bergantung pada sinergi antarinstansi dan kesiapan birokrasi dalam merespons aduan masyarakat. Ketika koordinasi tidak berjalan optimal, sistem digital berpotensi menjadi sekadar infrastruktur administratif tanpa dampak substantif terhadap perbaikan pelayanan publik.

Secara teoretis, pengelolaan pengaduan yang efektif dapat dianalisis melalui tujuh prinsip yang dikemukakan Gorton (2005), yaitu peningkatan kualitas, keterbukaan informasi, komitmen organisasi, aksesibilitas, daya tanggap, transparansi dan akuntabilitas, serta perlindungan privasi. Prinsip-prinsip ini menempatkan pengaduan sebagai sumber evaluasi berkelanjutan bagi organisasi publik. Dengan demikian, penyelesaian pengaduan tidak hanya bertujuan menutup laporan, tetapi juga memperbaiki mutu layanan secara sistematis.

Kajian akademik sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian tentang SP4N-LAPOR! umumnya berfokus pada aspek keberadaan sistem, tingkat kepuasan pengguna, atau kemudahan akses. Dimensi efektivitas penyelesaian pengaduan sebagai *policy outcome*, khususnya pada level pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Padahal, keberhasilan sistem pengaduan publik terletak pada sejauh mana laporan ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel. Kekosongan kajian ini membuka ruang untuk penelitian yang menelaah hubungan antara sistem digital, tata kelola organisasi, dan efektivitas tindak lanjut pengaduan.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur serta mengidentifikasi faktor penghambat dan penunjang dalam proses tersebut. Secara ilmiah, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai tata kelola pengaduan digital dan responsivitas birokrasi daerah. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat koordinasi lintas instansi, meningkatkan kapasitas aparatur, dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital untuk pelayanan publik.

Dengan demikian, artikel ini memposisikan pengaduan publik sebagai instrumen strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah. Analisis terhadap implementasi SP4N-LAPOR! tidak hanya memberikan gambaran operasional sistem, tetapi juga memperkaya pemahaman tentang bagaimana teknologi, organisasi, dan partisipasi masyarakat berinteraksi dalam membentuk tata kelola pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

B. LITERATURE REVIEW

Pengelolaan pengaduan publik merupakan bidang kajian yang berada pada persimpangan teori administrasi publik, tata kelola pemerintahan, dan transformasi digital. Literatur menunjukkan bahwa sistem pengaduan bukan sekadar mekanisme administratif, melainkan instrumen strategis yang memengaruhi legitimasi birokrasi, kualitas pelayanan publik, serta hubungan negara–masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman konseptual mengenai optimalisasi penyelesaian pengaduan publik perlu ditopang oleh kerangka teori yang menjelaskan bagaimana organisasi publik merespons tuntutan akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi layanan.

Secara teoritis, fondasi utama kajian ini berakar pada paradigma *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas sebagai prinsip penyelenggaraan pemerintahan (Dwiyanto, 2021). Dalam kerangka ini, pengaduan publik dipahami sebagai mekanisme akuntabilitas horizontal yang

memungkinkan masyarakat melakukan kontrol langsung terhadap birokrasi. Mulgan (2000) menegaskan bahwa akuntabilitas publik menuntut pemerintah memberikan alasan dan pertanggungjawaban atas setiap tindakan. Dengan demikian, pengaduan publik berfungsi sebagai kanal evaluasi yang mempertemukan pengalaman warga dengan kewajiban institusional negara.

Paradigma administrasi publik modern memperluas perspektif ini melalui pendekatan *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015), yang menempatkan warga sebagai mitra aktif, bukan sekadar pelanggan layanan. Dalam konteks ini, pengaduan publik menjadi bagian dari dialog deliberatif antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai proses satu arah, melainkan hubungan timbal balik yang menuntut respons cepat dan solusi substantif. Perspektif ini memperkuat gagasan bahwa optimalisasi pengaduan publik harus berorientasi pada perbaikan berkelanjutan, bukan sekadar penyelesaian administratif.

Kerangka konseptual yang lebih operasional dijelaskan oleh Gorton (2005) melalui tujuh prinsip pengelolaan pengaduan: peningkatan kualitas, keterbukaan informasi, komitmen organisasi, aksesibilitas, daya tanggap, transparansi dan akuntabilitas, serta perlindungan privasi. Prinsip-prinsip ini menempatkan pengaduan sebagai sumber pembelajaran institusional. Pengaduan bukan kegagalan sistem, melainkan data evaluatif untuk memperbaiki mutu layanan. Dalam konteks organisasi publik, penerapan prinsip tersebut menuntut integrasi antara prosedur, budaya kerja, dan kapasitas sumber daya manusia.

Transformasi digital memperkenalkan dimensi baru dalam tata kelola pengaduan publik. Heeks (2002) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi, tetapi juga menuntut kesiapan kelembagaan. Sistem pengaduan berbasis digital seperti SP4N-LAPOR! dapat dipahami melalui model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang menekankan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam kerangka ini, keberhasilan sistem tidak hanya diukur dari adopsi teknologi, tetapi dari dampaknya terhadap penyelesaian masalah publik.

Literatur empiris menunjukkan bahwa efektivitas pengaduan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas respons organisasi. Jacobs dan Liebrecht (2023) melalui studi kuantitatif tentang pengaduan daring menemukan bahwa respons yang cepat dan empatik meningkatkan kepercayaan publik dan keberlanjutan penggunaan kanal digital. Temuan ini menegaskan bahwa teknologi tanpa respons organisasi yang memadai tidak menghasilkan legitimasi. Studi serupa oleh Ernawati dan Dwiarto (2023) mengenai aplikasi pengaduan daerah menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat lebih ditentukan oleh kualitas tindak lanjut dibandingkan fitur teknologi.

Kajian manajemen pelayanan publik oleh Desiwantara (2025), Sobirin (2024), dan Rizalihadi dkk. (2025) menekankan pentingnya sinergi antara regulasi, kapasitas aparatur, dan inovasi digital. Penelitian-penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual dan studi kebijakan untuk menunjukkan bahwa reformasi birokrasi hanya efektif ketika diikuti penguatan mekanisme evaluasi berbasis umpan balik masyarakat. Dalam konteks pengaduan publik, hal ini berarti sistem harus mampu menerjemahkan laporan menjadi tindakan korektif yang nyata.

Penelitian Risky dan Handayani (2023) menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis praktik penanganan pengaduan di Ombudsman, menemukan kesenjangan antara prosedur formal dan implementasi. Hambatan utama meliputi koordinasi antarunit dan keterbatasan sumber daya manusia. Sarjito (2025) melalui studi kasus SP4N-LAPOR! menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital bergantung pada kolaborasi lintas instansi dan interoperabilitas data. Sementara itu, Wildhani dkk. (2023) menyoroti pengalaman pengguna dan menemukan bahwa persepsi transparansi meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Studi lain menempatkan pengaduan publik sebagai indikator kinerja birokrasi. Setijaningrum (2022) menegaskan bahwa sistem pengaduan yang efektif mencerminkan organisasi yang responsif dan adaptif. Cahyadi dkk. (2024) menambahkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam tata kelola daerah meningkatkan kapasitas evaluasi berbasis data. Temuan-temuan ini mengarah pada kesimpulan bahwa pengaduan publik merupakan instrumen strategis untuk penguatan tata kelola digital.

Penelitian empiris mengenai pengaduan publik berkembang dari dua arus utama: studi pelayanan publik konvensional dan kajian tata kelola digital. Pada tahap awal, literatur pelayanan publik menempatkan pengaduan sebagai indikator mutu layanan dan responsivitas birokrasi. Dwiyanto (2021) melalui pendekatan konseptual menunjukkan bahwa birokrasi yang responsif terhadap keluhan masyarakat cenderung memiliki legitimasi yang lebih kuat. Argumen ini diperkuat oleh Sobirin (2024), yang melalui analisis kebijakan daerah menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan organisasi mengelola umpan balik warga sebagai sumber evaluasi sistemik. Kedua studi tersebut menempatkan pengaduan publik sebagai elemen korektif yang menghubungkan pengalaman pengguna layanan dengan proses reformasi birokrasi.

Dalam konteks manajemen pelayanan publik, Desiwantara (2025) menggunakan pendekatan normatif-kebijakan untuk menunjukkan bahwa integrasi regulasi, kapasitas aparatur, dan teknologi merupakan prasyarat peningkatan kualitas layanan. Studi ini menyoroti bahwa pengaduan publik berfungsi sebagai mekanisme pembelajaran organisasi, tetapi efektivitasnya ditentukan oleh komitmen kelembagaan dalam menindaklanjuti laporan. Perspektif serupa dikembangkan oleh Rizalihadi dkk. (2025), yang melalui kajian multidimensi pelayanan publik di era transformasi digital menemukan bahwa organisasi publik harus menggeser paradigma dari sekadar kepatuhan prosedural menuju orientasi solusi. Dalam kerangka ini, pengaduan publik dipahami sebagai katalis inovasi birokrasi.

Perkembangan teknologi digital memunculkan gelombang penelitian yang lebih spesifik mengenai pengaduan daring. Jacobs dan Liebrecht (2023) menggunakan metode kuantitatif berbasis survei untuk menganalisis respons organisasi publik terhadap keluhan online. Temuan mereka menunjukkan bahwa kualitas komunikasi—khususnya kecepatan dan empati—secara signifikan memengaruhi niat masyarakat untuk terus menggunakan kanal pengaduan digital. Penelitian ini memperluas pemahaman bahwa efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur teknologi, tetapi oleh kualitas interaksi antara birokrasi dan warga.

Temuan tersebut selaras dengan studi Ernawati dan Dwiarto (2023) mengenai inovasi layanan pengaduan berbasis aplikasi daerah. Dengan pendekatan campuran, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat lebih dipengaruhi oleh tindak lanjut substantif dibandingkan fitur teknologi semata. Artinya, keberhasilan digitalisasi layanan tidak otomatis menjamin penyelesaian masalah publik apabila organisasi tidak memiliki kapasitas respons yang memadai.

Kajian yang lebih terfokus pada SP4N-LAPOR! menunjukkan dinamika implementasi yang kompleks. Yahya dan Setiyono (2022) melalui studi evaluatif menemukan bahwa sistem ini meningkatkan aksesibilitas pengaduan, tetapi efektivitas penyelesaian masih bergantung pada kesiapan organisasi perangkat daerah. Wildhani dkk. (2023) menyoroti pengalaman pengguna dan menemukan bahwa persepsi transparansi sistem meningkatkan kepercayaan publik, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam kecepatan tindak lanjut laporan. Kedua penelitian ini menegaskan bahwa dimensi operasional penyelesaian pengaduan menjadi faktor kunci keberhasilan sistem.

Sarjito (2025) memperluas analisis melalui perspektif *virtual organizations*, menggunakan pendekatan studi kasus untuk menunjukkan bahwa koordinasi lintas instansi merupakan prasyarat efektivitas SP4N-LAPOR!. Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi interoperabilitas sistem, resistensi organisasi, dan keterbatasan keterampilan digital aparatur. Penelitian ini penting karena menunjukkan bahwa pengaduan digital adalah fenomena organisasi, bukan sekadar teknologi.

Pendekatan kualitatif yang lebih mendalam ditawarkan oleh Risky dan Handayani (2023), yang menganalisis praktik penanganan pengaduan di Ombudsman. Studi ini menemukan kesenjangan antara standar prosedural dan praktik lapangan, khususnya dalam hal transparansi dan daya tanggap. Temuan tersebut memperkuat argumen bahwa keberadaan regulasi tidak otomatis menjamin efektivitas penyelesaian pengaduan tanpa dukungan kapasitas institusional.

Setijaningrum (2022) melalui kajian konseptual tentang *complaint handling* menekankan bahwa sistem pengaduan yang efektif harus mengintegrasikan prosedur, komunikasi, dan evaluasi berkelanjutan. Perspektif ini menghubungkan

pengaduan dengan budaya organisasi yang berorientasi perbaikan. Sementara itu, Cahyadi dkk. (2024) menyoroti pentingnya integrasi sistem informasi dalam tata kelola daerah, menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi memperkuat kemampuan pemerintah dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja layanan berbasis data.

Jika ditarik secara komparatif, studi-studi tersebut menunjukkan pola konsisten: pengaduan publik efektif ketika didukung oleh tiga elemen utama, yaitu kapasitas organisasi, kualitas komunikasi, dan integrasi teknologi. Namun, sebagian besar penelitian berhenti pada evaluasi akses atau kepuasan pengguna, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana laporan benar-benar diselesaikan dalam praktik birokrasi sehari-hari.

Meskipun literatur telah berkembang, terdapat kesenjangan yang signifikan. Sebagian besar penelitian berfokus pada keberadaan sistem, tingkat kepuasan pengguna, atau inovasi teknologi, sementara analisis mendalam mengenai optimalisasi penyelesaian pengaduan pada level operasional pemerintah daerah masih terbatas. Banyak studi berhenti pada evaluasi aksesibilitas tanpa menelaah bagaimana laporan benar-benar ditindaklanjuti. Kesenjangan teoretis muncul karena kurangnya integrasi antara teori tata kelola, manajemen pelayanan, dan sistem informasi dalam menjelaskan penyelesaian pengaduan secara komprehensif.

Kesenjangan empiris juga terlihat pada kurangnya studi kasus yang mengkaji dinamika koordinasi antarorganisasi perangkat daerah dalam sistem pengaduan digital. Padahal, keberhasilan sistem nasional sangat ditentukan oleh praktik lokal. Variasi kapasitas kelembagaan, komitmen organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia menciptakan hasil implementasi yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian yang menempatkan penyelesaian pengaduan sebagai fokus analisis memberikan kontribusi penting dalam memperkaya literatur administrasi publik.

Berdasarkan telaah literatur, dapat disimpulkan bahwa pengaduan publik merupakan mekanisme strategis yang menghubungkan teori tata kelola, pelayanan publik, dan transformasi digital. Namun, masih terdapat kebutuhan untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan diterapkan secara operasional di tingkat pemerintah daerah. Artikel ini berkontribusi dengan

mengintegrasikan kerangka teori Gorton 2005, perspektif tata kelola digital, dan analisis empiris implementasi SP4N-LAPOR! untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melengkapi kekurangan studi sebelumnya, tetapi juga memperluas pemahaman mengenai penguatan tata kelola pengaduan publik yang responsif, transparan, dan berbasis pembelajaran institusional.

C. METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam dinamika optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui sistem SP4N-LAPOR! pada tingkat pemerintah daerah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada proses, interaksi kelembagaan, serta pengalaman aktor yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, bukan pada pengukuran variabel numerik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap realitas sosial secara kontekstual dan interpretatif dari perspektif para pelaku yang terlibat langsung dalam sistem pengaduan (Moleong, 2019). Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan praktik implementasi, hambatan operasional, serta mekanisme tindak lanjut pengaduan dalam konteks organisasi pemerintahan daerah.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung, dengan fokus pada pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika serta organisasi perangkat daerah terkait. Lokasi ini dipilih karena pemerintah daerah telah mengimplementasikan sistem pengaduan digital, namun masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi penyelesaian laporan masyarakat. Penelitian dilaksanakan selama periode pengumpulan data lapangan yang mencakup observasi administratif, wawancara mendalam, dan penelusuran dokumen pengaduan, sehingga memungkinkan analisis longitudinal terhadap pola tindak lanjut laporan.

Populasi penelitian mencakup aktor kelembagaan yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR!, serta

pengguna layanan yang memiliki pengalaman sebagai pelapor. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sumber data secara sengaja berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, dan relevansi terhadap fokus penelitian. Informan utama terdiri atas pengelola sistem di Dinas Komunikasi dan Informatika, pejabat pengelola pengaduan pada organisasi perangkat daerah, serta perwakilan masyarakat pelapor. Teknik ini digunakan untuk memastikan kedalaman informasi dan keberagaman perspektif yang diperlukan dalam memahami proses penyelesaian pengaduan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan informasi (*data saturation*), yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan temuan substantif baru.

Instrumen penelitian bersifat kualitatif, dengan peneliti sebagai instrumen utama yang didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur dan format dokumentasi. Pedoman wawancara dirancang berdasarkan tujuh prinsip pengelolaan pengaduan menurut Gorton (2005), yang meliputi peningkatan kualitas, keterbukaan informasi, komitmen organisasi, aksesibilitas, daya tanggap, transparansi dan akuntabilitas, serta perlindungan privasi. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengarahkan eksplorasi data mengenai praktik penyelesaian pengaduan. Validitas instrumen dijaga melalui triangulasi sumber dan verifikasi temuan kepada informan (*member checking*), sehingga interpretasi data tetap berada dalam kerangka empiris yang dapat dipertanggungjawabkan (Lincoln & Guba, 1985).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan praktik operasional pengelolaan pengaduan dari sudut pandang aktor kelembagaan. Studi dokumentasi mencakup arsip laporan pengaduan, standar operasional prosedur, regulasi daerah, serta dashboard monitoring SP4N-LAPOR! yang digunakan untuk memverifikasi informasi hasil wawancara. Kombinasi kedua teknik ini memungkinkan pengayaan data sekaligus pengujian konsistensi informasi antar sumber.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri atas tiga tahapan utama: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan

informasi yang relevan dengan optimalisasi penyelesaian pengaduan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi analitis yang menggambarkan alur koordinasi, hambatan operasional, dan praktik tindak lanjut laporan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara iteratif melalui verifikasi berulang terhadap data wawancara dan dokumen untuk memastikan konsistensi temuan. Proses analisis bersifat reflektif dan berlangsung sepanjang penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif.

Keabsahan data dijaga melalui empat kriteria kualitatif menurut Lincoln dan Guba (1985), yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas diperoleh melalui triangulasi sumber dan verifikasi informan. Transferabilitas dicapai dengan penyajian deskripsi kontekstual yang memungkinkan pembaca menilai relevansi temuan pada situasi serupa. Dependabilitas dijaga melalui dokumentasi jejak penelitian (*audit trail*) yang mencatat seluruh proses pengumpulan dan analisis data. Konfirmabilitas dilakukan dengan memastikan bahwa temuan bersumber dari data empiris, bukan interpretasi subjektif peneliti. Pendekatan ini memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan dan konsistensi yang memadai untuk analisis akademik.

D. RESULT AND DISCUSSION

Penelitian ini bertujuan menjawab bagaimana optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur berlangsung dalam praktik serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Analisis menggunakan kerangka *Seven Guiding Principles of Complaint Management* dari Gorton (2005) memungkinkan evaluasi tidak hanya pada aspek administratif sistem, tetapi juga pada sejauh mana pengaduan berfungsi sebagai instrumen pembelajaran organisasi dan penguatan tata kelola pelayanan publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi penyelesaian pengaduan publik telah berjalan relatif baik pada level administratif. SP4N-LAPOR! menyediakan struktur pengelolaan laporan yang tertib melalui mekanisme validasi, pencatatan digital, dan sistem pelacakan yang memastikan setiap pengaduan

terdokumentasi dan dapat dipantau. Struktur ini memperkuat keterlacakan laporan serta meningkatkan akuntabilitas prosedural dibanding mekanisme konvensional. Namun optimalisasi pada level implementasi substantif masih menghadapi variasi, terutama dalam kualitas tindak lanjut antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Variasi ini menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian pengaduan tidak semata ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi oleh kapasitas operasional dan budaya kerja organisasi.

Pada prinsip peningkatan kualitas, sistem validasi laporan dan pencatatan digital memungkinkan pengaduan dimanfaatkan sebagai data evaluatif. Dalam praktiknya, beberapa OPD telah menggunakan laporan sebagai bahan refleksi internal untuk memperbaiki prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! berpotensi menjadi instrumen pembelajaran organisasi. Meski demikian, pemanfaatan tersebut belum merata. Sebagian unit masih memperlakukan pengaduan sebagai kewajiban administratif individual, sehingga potensi sistem sebagai mekanisme peningkatan kualitas berkelanjutan belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menegaskan bahwa integrasi antara teknologi dan manajemen organisasi menjadi faktor penentu efektivitas perbaikan layanan.

Dari sisi keterbukaan informasi, sistem pelacakan laporan memungkinkan pelapor memantau perkembangan pengaduan secara langsung. Transparansi ini memberikan kepastian administratif bahwa laporan diproses sesuai prosedur. Namun informasi tindak lanjut sering kali bersifat singkat dan belum menjelaskan substansi tindakan instansi. Dengan demikian, keterbukaan telah tercapai secara prosedural, tetapi belum sepenuhnya komunikatif. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa transparansi digital perlu diiringi standar komunikasi yang mampu memperjelas hasil penyelesaian agar pengaduan benar-benar menjadi ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat.

Pada dimensi komitmen organisasi, pembentukan struktur pengelola pengaduan serta penunjukan admin di setiap OPD mencerminkan dukungan kelembagaan terhadap sistem. Dukungan regulasi dan kepemimpinan daerah turut berperan dalam menjaga stabilitas implementasi. Namun perbedaan tingkat respons antar instansi menunjukkan bahwa internalisasi komitmen belum berjalan seragam.

Hambatan ini berkaitan dengan keterbatasan kompetensi teknis dan budaya birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap sistem digital, sehingga konsistensi tindak lanjut masih bergantung pada praktik masing-masing unit.

Aspek aksesibilitas memperlihatkan bahwa kanal digital memperluas kesempatan masyarakat menyampaikan pengaduan tanpa hambatan geografis. Infrastruktur sistem nasional yang terintegrasi mempercepat distribusi laporan dan membuka ruang partisipasi publik. Namun literasi digital masyarakat yang belum merata menyebabkan pemanfaatan sistem masih bervariasi. Artinya, akses formal telah tersedia, tetapi efektivitas penggunaannya masih dipengaruhi kesiapan pengguna.

Dalam hal daya tanggap, mekanisme verifikasi dan batas waktu respons administratif telah berjalan sesuai prosedur, memberikan kepastian bahwa laporan diproses. Akan tetapi penyelesaian pengaduan teknis sering memerlukan waktu tambahan akibat koordinasi lintas instansi dan karakteristik pekerjaan lapangan. Kondisi ini menciptakan persepsi kesenjangan antara respons sistem dan hasil operasional, yang menunjukkan perlunya penguatan koordinasi dan kapasitas teknis aparatur.

Pada prinsip transparansi dan akuntabilitas, pelacakan laporan meningkatkan visibilitas proses penanganan pengaduan. Namun informasi penyelesaian belum selalu menjelaskan tindakan konkret instansi, sehingga akuntabilitas substantif masih perlu diperkuat. Transparansi administratif telah berjalan, tetapi komunikasi hasil penyelesaian belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemahaman publik.

Sementara itu, aspek perlindungan privasi telah didukung oleh fitur pelaporan anonim dan pembatasan akses data pelapor. Mekanisme ini memberikan jaminan formal keamanan identitas. Meski demikian, sebagian masyarakat masih menunjukkan kehati-hatian terhadap keamanan data digital, yang menandakan bahwa kepercayaan publik dibentuk tidak hanya oleh sistem teknis, tetapi juga oleh persepsi terhadap praktik kelembagaan.

Penelitian juga mengidentifikasi faktor penghambat dan penunjang implementasi sistem. Hambatan utama meliputi keterbatasan kapasitas operasional OPD, perbedaan karakteristik tugas teknis, literasi digital masyarakat yang belum merata,

serta mekanisme koordinasi lintas instansi yang belum konsisten. Admin pengelola memiliki kewenangan terbatas dalam mendorong kepatuhan waktu respons, sehingga efektivitas tindak lanjut sering bergantung pada komitmen masing-masing unit.

Sebaliknya, faktor penunjang mencakup keberadaan sistem nasional yang terintegrasi, struktur kelembagaan yang jelas, dukungan regulasi dan kepemimpinan daerah, serta meningkatnya kesadaran sebagian aparatur mengenai pentingnya pengelolaan pengaduan sebagai instrumen peningkatan pelayanan publik. Infrastruktur digital mempercepat alur distribusi laporan, sementara partisipasi masyarakat yang mulai memanfaatkan kanal digital memperkuat keberlanjutan sistem.

Secara sintesis, temuan penelitian menegaskan bahwa SP4N-LAPOR! telah memperkuat tata kelola pengaduan publik secara administratif dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Namun optimalisasi implementasi substantif masih bergantung pada penguatan kapasitas organisasi, konsistensi komitmen lintas instansi, adaptasi budaya birokrasi terhadap teknologi digital, serta edukasi masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola digital bersifat sosio-teknis: teknologi menjadi efektif ketika diiringi transformasi kelembagaan dan praktik organisasi yang responsif.

E. CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi penyelesaian pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lampung Timur telah berhasil membangun tata kelola administratif yang lebih tertib, transparan, dan dapat ditelusuri. Sistem digital memungkinkan pencatatan, verifikasi, serta distribusi laporan berjalan secara sistematis sehingga memperkuat akuntabilitas prosedural dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Dalam kerangka *Seven Guiding Principles of Complaint Management* dari Gorton (2005), dimensi peningkatan kualitas, keterbukaan informasi, aksesibilitas, dan perlindungan privasi telah terfasilitasi secara struktural.

Namun optimalisasi pada tingkat implementasi substantif masih dipengaruhi oleh variasi kapasitas organisasi, konsistensi komitmen antar perangkat daerah, serta kesiapan sumber daya manusia dalam merespons laporan. Kesenjangan antara transparansi administratif dan akuntabilitas substantif, serta perbedaan kualitas tindak lanjut pengaduan, menunjukkan bahwa efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh praktik kelembagaan dan budaya kerja birokrasi.

Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan kompetensi teknis aparatur, koordinasi lintas instansi yang belum konsisten, dan literasi digital masyarakat yang belum merata. Sebaliknya, dukungan regulasi, struktur kelembagaan yang jelas, infrastruktur digital, serta meningkatnya kesadaran aparatur terhadap pentingnya pengelolaan pengaduan menjadi faktor penunjang keberlanjutan sistem.

Secara akademik, penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan publik berbasis digital merupakan proses sosio-teknis di mana keberhasilan teknologi bergantung pada transformasi organisasi. SP4N-LAPOR! tidak hanya berfungsi sebagai kanal administratif, tetapi sebagai instrumen pembelajaran yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik ketika diintegrasikan dengan kapasitas manajerial dan komitmen kelembagaan. Dengan demikian, optimalisasi pengaduan publik memerlukan penguatan organisasi dan literasi pengguna agar manfaat sistem dapat dirasakan secara lebih merata dan berkelanjutan.

REFERENCES

- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4N-Lapor ! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- Arkarizki, D., Irawati, R. I., & Sukarno, D. (2023). Transparansi Organisasi Dalam Pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 594. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45111>
- Ayustikasari, L. A. (2022). *Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat*

Ombudsman (Rco) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

- Berliana, R. E., & Yudarta, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang Ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 1–8.
- Birdayanthi, Yusriadi, I. (2025). *Journal Social Civilecial*. 1(3), 149–159.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). Quality management in public sector organizations. *Public management and governance*, 2.
- Brown, L., & Osborne, SP (2013). Risiko dan inovasi: Menuju kerangka kerja untuk tata kelola risiko dalam layanan publik. *Public Management Review*, 15 (2), 186-208.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Denhardt, JV, & Denhardt, RB (2015). *Pelayanan publik baru: Melayani, bukan mengarahkan*. Routledge
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik*. UGM Pers.
- Ernawati & Dwiarto, R. (2023). 922575a8E5C2Bfe1D8984D3Ad8517F14C821. 8(1), 1–13.
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>

- Fitriani, F. (2021). *Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Yang Dilakukan Di Dunia Maya (Studi Kasus Tahun 2018-2020 Di Polda Sulsel)* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Gorton, M. (2005). *Guide to Complaint Handling in Health Service Care*. 1–58.
- Heeks, R. (2002). Sistem informasi dan negara berkembang: Kegagalan, keberhasilan, dan improvisasi lokal. *Masyarakat informasi*, 18 (2), 101-112
- Hilas Stepanus, & Wahyu Subadi. (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. *Japb*, 7(2), 1156–1167. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1070>
- Jacobs, S., & Liebrecht, C. (2023). Responding to online complaints in webcare by public organizations: the impact on continuance intention and reputation. *Journal of Communication Management*, 27(1), 1–20. <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2021-0132>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). Data Pengaduan Nasional. Diakses dari: <https://www.menpan.go.id>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). SP4N-LAPOR! sebagai Aplikasi Umum Nasional. Diakses dari: <https://www.lapor.go.id>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Penetapan SP4N-LAPOR! sebagai Aplikasi Umum Nasional.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Sage. *Newbury Park*.

- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada SP4N- LAPOR! Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3, 445–458.
- Miles, Matthew B. dkk. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*, terj. Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI Press, 2014.
- Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Mulgan, R. (2000). 'Akuntabilitas': sebuah konsep yang terus berkembang?. *Administrasi publik* , 78 (3), 555-573
- Nailufar, F. D., IP, S., & IP, M. (2023). *GOVERNANCE DI ERA DIGITAL* :
- Nanang, A. R., Susilawati, C., & Skitmore, M. (2022). Paper for Construction Innovation Towards a public sector asset optimization strategy: the case of Indonesia. In *Construction Innovation*.
- O'Brien, JA, & Marakas, GM (2011). Mengembangkan solusi bisnis/TI. *Sistem informasi manajemen* , 488-489 , 74-89
- Oxborne, D., & Gaebler, T. (1995). Reinventing government. *Journal of Leisure Research*, 27(3), 302.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Tahunan Pengaduan Pelayanan Publik. Diakses dari: <https://www.ombudsman.go.id>
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 3 Tahun 2015 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan
Publik Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional.

Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor
53 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pengaduan
(*Whistleblowing System*).

Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor
08 Tahun 2022 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah
Kabupaten Lampung Timur.

Pemerintah Provinsi Lampung. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun
2021 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Platform SP4N-LAPOR!. (2025). Beranda Sistem Pengelolaan Pengaduan
Nasional. Diakses dari: <https://www.lapor.go.id>

Pramono, J. (2025). *Service Quality of National Public Service Management System
in People ' s Online Aspiration and Complaint Services*. 117–134.
<https://doi.org/10.18502/kss.v10i17.19320>

Rahmawati, E. O., & Kusumasari, I. R. (2023). Pedampingan Pelayanan Pelanggan
Pada Customer Service Pt Doa Anak Digital. *Karya: Jurnal Pengabdian
Kepada Masyarakat*, 3(2), 137-140.

Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024).

Risky, N. A., & Handayani, N. (2023). Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam
Pelayanan Agraria Di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan
Jakarta Raya. *Pentahelix*, 1(2), 125.

Rizalihadi, T., Satispi, E., & Mandega, Y. (2025). *Manajemen pelayanan publik
teori, regulasi, inovasi, dan tantangan era society 5.0*.

- Sarjito, A. (2025). Leveraging virtual organizations for e-government effectiveness: A case study of Indonesia's SP4N-LAPOR! program. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 17(3), 25–58. <https://doi.org/10.29379/jedem.v17i3.996>
- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa
- Setijaningrum, E. (2022). *Complaint Handing Dalam Pelayanan publik*.
- Stevy Indah Pratama, Nazaki Nazaki, & Khairi Rahmi. (2025). Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2(3), 113–132.
- Setiawan, I. (2024). *Pengawasan pemerintahan dalam ulasan teori dan praktek*. CV. Rtujuh Media Printing.
- Siringoringo, H. (2005). *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UNDP. (2021). Public Service Digital Complaint System in Indonesia. Diakses dari: <https://www.undp.org>
- UNDP. (2023). Public Complaint and Digital Governance in Indonesia. Diakses dari: <https://www.undp.org>
- Wahyuni, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak*. [https://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/bitstream/handle/dx/1370/Manajemen Pelayanan Publik Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan Dan Anak.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/bitstream/handle/dx/1370/Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Optimalisasi%20Perlindungan%20Korban%20Kekerasan%20Perempuan%20Dan%20Anak.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Application Of Sp4n-Lapor To Improve The Quality Of Public Services And Information

(Case Study In Indonesia). *Communications In Computer And Information Science*, 1835 Ccis, 297–305. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_38

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>