

# EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SP4N-LAPOR! DALAM PENANGANAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIKA DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU

Anna Asriniati Harahap

NPP. 29.0255

*Asdaf Kabupaten Kampar Provinsi Riau*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: annaasriniati99@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement / Background (GAP):** In order to meet the needs of the community, various efforts were made to improve the quality of public services, such as involving community participation through SP4N-LAPOR online-based public complaints. However, in its implementation it is still considered less than optimal, this is due to several obstacles such as system constraints in the form of errors, a lack of resources, and the lack of public awareness. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of using the SP4N-LAPOR application in handling complaints at the Pekanbaru City Statistics and Encoding Information and Communications Office and the various inhibiting factors as well as the efforts made to overcome these inhibiting factors. **Method:** This study uses the theory of Gibson and Steers based on five variables, namely (1) production or productivity, (2) quality or quality, (3) efficiency, (4) flexibility, (5) satisfaction. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The method used to analyze the data is a qualitative descriptive analysis technique with an inductive approach. **Conclusion:** The results of the study indicate that several complaints service matters have met the requirements but have not been implemented properly. This is due to the inhibiting factors such as system constraints, the lack of human resources and the lack of public awareness in submitting complaints. As for the efforts that can be made to overcome these obstacles, such as improving the system, adding employees and outreach to raise public awareness of the importance of making complaints.

**Keywords:** Effectiveness, SP4N-LAPOR, complaints

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti melibatkan partisipasi masyarakat melalui pengaduan masyarakat berbasis online SP4N-LAPOR. Namun dalam pelaksanaannya masih dianggap kurang optimal, hal ini dikarenakan beberapa hambatan seperti kendala sistem berupa error, jumlah sumber daya yang kurang, serta masih kurangnya kesadaran masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui Efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dalam penanganan pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dan berbagai faktor penghambatnya serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan menggunakan teori efektivitas oleh Gibson dan Steers dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan/observasi, wawancara/interview dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menggunakan teori Gibson dan Steers berdasarkan lima variable, yaitu (1) Produksi atau produktivitas, (2) mutu atau kualitas, (3) efisiensi, (4) fleksibilitas, (5) kepuasan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang digunakan

untuk menganalisis data adalah dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa urusan pelayanan pengaduan telah memenuhi syarat namun belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor penghambat seperti kendala sistem, jumlah sumber daya manusia yang kurang dan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan pengaduannya. Adapun upaya yang bias dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut seperti perbaikan sistem, penambahan pegawai serta sosialisasi agar munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pengaduan.

**Kata kunci :** Efektivitas, SP4N-LAPOR, pengaduan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Efektivitas merupakan suatu standar atau tolak ukur untuk melakukan aktivitas seluas-luasnya hingga menimbulkan semangat memberikan yang terbaik dalam keberhasilan suatu kondisi yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mencapai tujuan bersama namun tetap sejalan dengan target awal yang disesuaikan dengan nilai-nilai sehingga dalam penyelenggaraannya dapat berlangsung secara tertib. Suatu efektivitas harus sesuai dengan komitmen, sehingga keberlangsungan dan keberhasilan rencana dapat terjadi, pada zaman modren ini dalam melaksanakan suatu komitmen harus didukung oleh penggunaan teknologi dan menjadikanya pilihan alternatif yang melahirkan inovasi. Inovasi teknologi pada masa kini tidak dapat dipungkiri dapat memperbaiki kualitas kehidupan dari sebelumnya.

Penggunaan teknologi informasi membantu dalam pengolahan data untuk pelayanan publik, sehingga data yang didapatkan akan selalu *up to date*. Kemudahan dan kecepatan pengolahan data akan mempengaruhi pada pelayanan, pemerintah akan lebih mudah dalam menyelesaikan pengaduan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Revolusi terjadi dalam perkembangan teknologi dan informasi berupa internet yang menjadi suatu kebutuhan dan tidak lepas dari kehidupan manusia.

Aplikasi pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi *online* yang disebut SP4N-LAPOR! sebagai layanan berbasis internet yang bersifat terstruktur dan terintegrasi dan merupakan bentuk dari perwujudan tugas serta tanggung-jawab maupun janji pemerintah dalam mendukung pemerintahan yang transparan.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Laporan Pengaduan pada Laman SP4N-LAPOR! di Diskominfo Kota Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah	Nama	Tanggal/Waktu	Tanggal Tindak Lanjut
1	2017	1	Maria Monika	24 Maret /11:07	-
2	2018	1	Maria Monika	24 Mei/17:35	28 Mei 2018/ 08:51
3	2019	1	Anonim	06 April/10:35	1. 8 Apr 2019/ 15:20 2. 19 Jan 2021/ 14:00
4	2020	1	Febrizal Amir	25 Februari/16:24	1. 26 Feb 2020/ 12:00 2.28 Feb 2020/ 10:28

Sumber : SP4N-LAPOR!, 2022

Berdasarkan data diatas dapat kita lihat bahwa kurangnya partisipasi masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam memberikan pengaduannya, padahal memberikan aspirasi dan pengaduan adalah hak setiap warga negara. Persoalan yang lazim terjadi terkait rendahnya minat warga terhadap penggunaan aplikasi pengaduan secara *online* dikarenakan

minimnya pemahaman dan minat masyarakat tentang fungsi pengaduan *online*. Masyarakat cenderung lebih tertarik dengan cara konvensional dibandingkan menggunakan media digital, keluhan masyarakat terhadap kesulitan beradaptasi dengan hal baru tentu menjadi hambatan.

Adanya modifikasi perilaku masyarakat akan membutuhkan waktu dalam implementasinya. Modifikasi perilaku masyarakat dapat dilakukan secara perlahan dan tersusun agar sistem pengaduan masyarakat secara *online* ini dapat diterima secara menyeluruh. Menyadari penerapan aplikasi pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR! masih belum maksimal sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi menjamin mutu.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Kasma menemukan bahwa melihat kualitas yang dianggap sudah berjalan dengan baik namun belum optimal, beberapa indikator seperti media komunikasi dinilai masih perlu untuk ditingkatkan. Penelitian selviana. M menemukan bahwa (a) komunikasi atau *communication*, yang dilakukan oleh pemerintah daerah yang kemudian disampaikan kepada masyarakat telah berjalan yang dapat dilihat dari kegiatan sosialisasi oleh pemerintah setempat, namun kegiatan tersebut dinilai belum optimal dikarenakan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah belum merata kesemua daerah Kabupaten Bantaeng, (b) sumber daya atau *resources*, dari penelitian tersebut peneliti menilai sumber daya sudah memenuhi kriteria dilihat dari telah tersedianya faktor penunjang pengelolaan SP4N-LAPOR!, (c) disposisi atau *disposition*, telah dilaksanakan dengan cukup baik dilihat dari telah terlaksananya tindak lanjut pengaduan masyarakat, (d) struktur birokrasi atau *Bureaucratic Structure*, telah berjalan disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur. penelitian suci sito resmi menemukan bahwa masih terdapat banyak masalah dalam penanganan keluhan publik di Dinas Perijinan Kota Malang seperti rumitnya persyaratan, yang implikasinya memperpanjang waktu yang dibutuhkan atau mahal biaya yang dibutuhkan. Adapun kekurangan dari penelitian ini adalah kekurangan data-data pendukung yang menggambarkan permasalahan. Sedangkan kelebihan adalah penelitian ini banyak mencantumkan kutipan wawancara dari masyarakat dan petugas Dinas Perijinan Kota Malang. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pendekatan dan teori yang digunakan dalam menganalisis permasalahan. penelitian yofa nisa kurnia dan utami dewi menemukan bahwa Penanganan pengaduan penyelenggaraan publik melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian telah berjalan dengan baik namun belum maksimal. Dilihat dari beberapa pelaksanaan sudut pandang maupun prinsip pelayanan publik; 1) kurang terbuka dalam mekanisme aduan kepada masyarakat, 2) waktu penanganan pengaduan yang sulit dipahami, 3) Koordinasi yang belum terlaksana dengan baik dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian terhadap aduan langsung kepada OPD. Meskipun dianggap belum optimal, namun di beberapa hal dianggap telah berjalan dengan baik seperti; 1) pelaksanaan pengaduan memberikan berbagai kemudahan untuk pengadu dalam pelaksanaan pengaduan, 2) adanya pengakuan dan permintaan maaf Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers yang menyatakan bahwa Efektivitas dapat terjadi pada lima indikator, yaitu produksi atau produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan.

### **1.5 Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk digunakan sebagai bahan untuk studi banding lebih lanjut dan akan memberikan kontribusi pemikiran ilmiah



dalam menyelesaikan studi-studi yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam studi ilmu pemerintahan.

## II. METODE

Penelitian yang dilakukan penulis dengan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari sumber- sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* ialah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Arikunto: 2006).

### Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	1
2	Kepala Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola SPBE	1
3	Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi	1
4	Tim Admin SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	1
5	Masyarakat	4
Jumlah		8

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Produksi atau Produktivitas

Produksi dalam organisasi mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang dituntut oleh lingkungan.

### Tabel Rekapitulasi Kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru Dengan Sumber Laporan di Tahun 2016-2021

Tahun	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Sumber Laporan
2016	0	5	0	15	0	3	23
2017	0	33	3	71	0	1	108
2018	0	20	4	103	0	2	129
2019	0	23	0	96	0	158	277
2020	0	13	1	120	1	122	283
2021	0	66	5	29	3	20	213

Sumber : Data Diskominfo Kota Pekanbaru, 2021

Dari Tabel 4.6 diatas dapat dilihat setiap tahun terdapat peningkatan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR , dimana pada tahun 2016 terdapat 23 laporan, tahun 2017 terdapat 108 laporan, tahun 2018 terdapat 129 laporan, tahun 2019 terdapat 129 laporan, tahun 2019 terdapat 277 laporan, dan terus meningkat pada tahun 2020 terdapat 283 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya program pengaduan online melalui SP4N-LAPOR ini, tingkat pengaduan masyarakat Kota Pekanbaru cukup

menaikkan jumlah pengaduan namun memiliki penurunan pada tahun 2021. Mutu atau Kualitas Pengelolaan pengaduan berbasis *online* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian guna memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah agar masyarakat dapat turut berpartisipasi terhadap jalannya pemerintahan. Setiap pelayanan yang dilakukan seharusnya memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai standar dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, begitu pula dalam pelayanan pengaduan berbasis *online* SP4N-LAPOR.

Selaku aparatur sipil negara yang bekerja di sektor pelayanan publik haruslah selalu fleksibel terhadap situasi dan kondisi yang ada dilapangan. Mekanisme pelayanan yang ada harus bisa menyesuaikan dengan situasi yang terdapat dilapangan. Oleh karena itulah diperlukan adanya perbaikan berkelanjutan yang didasarkan oleh situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sudah berusaha untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam berbagai bidang begitupun pelayanan berbasis *online*.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya pelapor SP4N-LAPOR para pegawai dengan piawai mengelola pengaduan masyarakat. Penulis mengamati bahwa para masing masing pegawai secara aktif dan monoton dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat.

### **3.2. Efisiensi**

Sumber daya merupakan faktor penting dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan berbasis *online* karena tanpa sumber daya yang mendukung, pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat sebelumnya tidak akan berjalan efektif bahkan hanya menjadi rencana saja. Dalam hal ini, sumber daya yang penulis maksud yaitu mengenai pegawai yang memadai dengan keahlian-keahlian untuk melaksanakan tugas, wewenang masing-masing pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, sarana dan prasarana pendukung, dan lain-lain.

### **3.3. Adaptasi**

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi tentu diperlukan adanya strategi yang jelas dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Setiap Organisasi Perangkat Daerah selaku penyelenggara pelayanan pasti memiliki tujuan ataupun objektivitas sebagaimana idealnya sebuah organisasi. Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sendiri bertujuan untuk dapat selalu memberikan kualitas Pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat Kota Pekanbaru terkhusus pelayanan pengaduan *online* guna mewujudkan tata kelola kota cerdas.

### **3.4. Kepuasan**

Sebuah pelayanan yang cepat tentu menjadi sebuah nilai tambah tersendiri bagi penyelenggara layanan, karena dengan pelayanan yang cepat tentu akan dapat memberikan citra positif serta memberikan kepuasan tersendiri terhadap masyarakat yang hendak memperoleh layanan. Pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru pun demikian, diutamakan kecepatan layanan guna menghasilkan pelayanan yang efisien sehingga tidak membuat masyarakat menunggu begitu lama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam memberikan pelayanan pengaduan berbasis *online*, Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memiliki fasilitas dan kondisi ruangan kantor yang mendukung terciptanya kenyamanan masyarakat Kota Pekanbaru dalam pelayanan yang diberikan.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam penanganan pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru merupakan bentuk dari pelayanan informasi publik dimana keterbukaan mengenai informasi harus terus dilakukan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan pemerintahan karena dapat diakses dimanapun melalui aplikasi SP4N-LAPOR! tersebut. Tetapi terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sendiri sudah cukup efektif dalam proses pelayanan dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Sedangkan pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai pelayanan publik belum dikatakan efektif, karena masih ada terdapat kendala seperti masyarakat yang kurang mengetahui mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! tersebut.

## IV. KESIMPULAN

Efektivitas aplikasi pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR! masih belum maksimal sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi menjamin mutu. Kemudian ada Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SP4N-LAPOR, yaitu terdiri dari a. Kendala Sistem berupa *error* data statistik dan data *reporting* untuk akun Pemerintah Kota Pekanbaru. b. Jumlah sumber daya manusia yang kurang menyebabkan sulit tercapainya pelaksanaan program penanganan pengaduan berbasis *online* SP4N-LAPOR yang sesuai dengan hasil yang diharapkan. c. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memberikan haknya melakukan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR. Dengan adanya faktor faktor penghambat tersebut maka ada upaya yang dilakukan yaitu Perbaikan pengaduan berbasis online SP4N-LAPOR diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam memberikan pengaduan serta tidak terjadinya kesalahan dalam meng-input data yang *error* data statistik dan data *reporting*, Penambahan pegawai dengan tujuan untuk membuat pelayanan berjalan secara lebih efektif dan efisien tanpa harus membuat adanya pekerjaan merangkap sehingga masyarakat yang hendak melakukan pengaduan dapat terlayani dengan baik., Melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pengaduan dalam rangka partisipasi masyarakat dalam jalannya pemerintah dan tercapainya harapan-harapan masyarakat mengenai jalannya pemerintahan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian sehingga kurang maksimalnya penelitian dilakukan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari penelitian ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan maka dari itu diharapkan adanya penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informasi Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru agar memperoleh hasil yang lebih baik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Orang Tua, Keluarga, dan seluruh pihak terkait yang mengizinkan saya melakukan penelitian ini serta seluruh dosen yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku Referensi

- Abdul Kadir dan Terra CH. *Triwahyuni*. 2013. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri, Z. 2018. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) Di Kabupaten Bantaeng*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Creswell, John W. 2016. *Reseach Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.**
- Darmawan , Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dewi, Y. N. 2017. *Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handyaningrat. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manjemen*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Didi. 2014. *Pengaruh Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru*. Jurnal Kindai Volume 10 Nomor 2, Hal : 142-155.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.**
- J Lexy, Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2016. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- J Lexy, Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2016. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasma. 2020. *Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : prenadamedia group.**
- Nasution, S. 1996. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.**
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pekei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta: Tausiha.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen sumber Daya Manusia ( Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta;BPFE.
- Selviana.M. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sanjaya. 2015. Model Pengajaran dan Pembelajaran. Bandung: CV Pustaka Setia.*
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Suci Sitoresmi. 2013. *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.**
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPI.**
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Jurnal Vol.23 No.4 hlm 293-303.

*Sutrisno, Edy. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.*  
*Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup !. Yogyakarta: Andi.*  
*Ulber, Silalahi. 2011. Asas Asas Manajemen. Bandung: Refika Aditama.*  
*Zahnd, Markus. 2006. Perancangan Kota Secara Terpadu: Teori Perancangan Kota dan Penerapannya. Yogyakarta: Kanisius.*

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Kemendagri Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

## **C. Sumber lain**

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penulisan Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

