

# EFEKTIVITAS APLIKASI SP4N LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL) DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN

Muhamad Rizal Yulianto

NPP. 29.0738

*Asdaf Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: rizalyulianto20@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** In the era industrial revolution 4.0, almost all sectors of life have been digitized, one example is in the public service sector. In the government sector, the services provided do not only meet the needs of the community, but managing complaints is also included in public services. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the implementation of complaint management carried out by the Tangerang Regency Communication and Information Office through the SP4N LAPOR application. **Methods:** The author uses a type of qualitative research descriptive method and inductive approach. The data collection method used is by conducting interviews, direct observation, and documentation. **Results:** The author finds that the effectiveness of the SP4N LAPOR application in managing public complaints has been carried out according to theory, but there are still some shortcomings such as insufficient human resources, lack of infrastructure in the form of special rooms for operators and administrators of SP4N LAPOR, responses and follow-up to complaints that slow by the relevant regional apparatus, and the lack of socialization to the public regarding the complaint application, namely SP4N LAPOR. **Conclusion:** The implementation of SP4N LAPOR in Tangerang Regency is not effective enough due to external factors from the community and also from internal Standard Operating Procedures that have not been completed. From the results of the research that has been carried out, the authors provide suggestions including: further optimizing training and adding special staff for SP4N LAPOR administrators both at the Communications and Information Technology Office and in other Regional Apparatuses, further socializing again to the community regarding SP4N LAPOR, increasing the number of facilities and infrastructure supporting management complaints, and Enforcement of SOPs that have been made.

**Keywords:** Effectiveness, SP4N LAPOR, Management, Complaints

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pada era revolusi industri 4.0 hampir seluruh sektor kehidupan mengalami digitalisasi, salah satu contohnya pada sektor pelayanan publik. Dalam sektor pemerintahan, pelayanan yang dilakukan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat saja, namun mengelola pengaduan juga termasuk dalam pelayanan publik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melalui aplikasi SP4N LAPOR. **Metode:** Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dan pendekatan induktif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara, observasi secara langsung, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Penulis menemukan bahwa efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat telah terlaksana sesuai dengan teori, namun masih ada beberapa kekurangan seperti sumber daya manusia yang kurang, kurangnya infrastruktur berupa ruangan khusus operator dan administrator SP4N LAPOR, respon dan tindak lanjut pengaduan yang lambat oleh perangkat daerah terkait, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya

aplikasi pengaduan yaitu SP4N LAPOR. **Kesimpulan:** Pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang terbilang belum cukup efektif karena faktor eksternal dari masyarakat dan juga dari internal dari Standar Operasional Prosedur yang belum rampung. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran diantaranya: lebih mengoptimalkan pelatihan dan penambahan pegawai khusus administrator SP4N LAPOR baik di Dinas Komunikasi dan Informatika maupun di Perangkat Daerah lain, lebih mensosialisasikan lagi kepada masyarakat terkait SP4N LAPOR, menambah jumlah sarana dan prasarana penunjang pengelolaan pengaduan, dan Penegakkan SOP yang telah dibuat.

**Kata Kunci:** Efektivitas, SP4N LAPOR, Pengelolaan, Pengaduan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sangat berkembang pesat sehingga memberikan dampak pada seluruh sektor kehidupan. Salah satu teknologi yang banyak berkembang pada zaman ini yaitu teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat telah menjadi instrumen bagi banyak pihak untuk menaikkan intensitas kinerjanya diberbagai bidang. Revolusi teknologi atau digital yang familiar dengan sebutan Konsep Revolusi Industri 4.0 (*Four Point Zero*) sudah merambah dan berkembang pesat di Indonesia. Berbagai bidang terutama pada bidang teknologi dan informatika banyak dipengaruhi oleh konsep ini. Ponsel pintar (*smartphone*) merupakan contoh dari hasil revolusi industri. Tidak hanya ponsel pintar saja namun beberapa perangkat komputer yang sudah ada sebelumnya juga mengalami banyak perubahan dan perkembangan. Ponsel pintar memudahkan pengguna dalam mengakses dan membantu dalam mengerjakan berbagai hal. Salah satu manfaat dari ponsel pintar yaitu mampu berkomunikasi dengan beberapa orang dalam satu wadah. Melalui ponsel pintar seseorang dapat menerima dan memberi informasi apapun, kapanpun dan dimanapun.

Alawaneh menjelaskan bahwa "*Information and communication technology (ICT) has radically transformed the way individuals, organizations, and governments used to work*". Pemanfaatan teknologi informasi berkembang baik untuk individu, kelompok/organisasi, maupun pemerintahan. Teknologi tersebut dikenal dengan sebutan *e-government* dalam pemerintahan karena teknologi tersebut dibutuhkan untuk kemudahan pelayanan dan transparansi informasi kepada masyarakat. Masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam menikmati pelayanan yang diberikan dan informasi yang dipaparkan oleh pemerintah dalam hal transparansi dan akuntabilitas kinerja. Selain menerima informasi, masyarakat juga dapat ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kritik, saran, dan argumentasi terkait kinerja pelayanan pemerintahan. Dengan begitu terjadinya komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah melalui teknologi informasi tersebut dapat terjadi.

Permasalahan teknologi informasi yang terjadi dalam pelayanan pemerintahan, turut andil masyarakat dalam melaporkan kelemahan tersebut. Pengaduan masyarakat berupa saran dan masukan kepada pemerintah untuk memperbaiki pelayanan yang mengalami masalah tersebut. Pemerintah melakukan monitoring pelaksanaan pelayanan secara teknis dan pengaduan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik lagi. Setiap laporan yang diberikan masyarakat, diperlukan pengelolaan secara baik dengan membuat suatu prosedur dalam pengelolaan pengaduan. Lewat cara ini, pengaduan masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai wadah penyalur kepentingan masyarakat untuk memenuhi haknya dalam pelayanan publik yang berdampak pada kualitas hidupnya. Manfaat pengelolaan pengaduan bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah memudahkan manajemen identifikasi unit atau bagian yang belum berfungsi secara maksimal di mata masyarakat. Dengan identifikasi tersebut, proses perbaikan dengan mudah akan dilakukan dan bukan suatu hal yang sulit dicapai.

Dilansir dari Tangerangkab.go.id, dalam Rapat Koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Bupati Kabupaten Tangreang, Ahmad Zaki Iskandar menyampaikan, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan manajemen kinerja melalui inovasi pengembangan teknologi informasi, perlu direncanakan dengan matang, terintegrasi dan berkelanjutan, agar inovasi

penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi program penting penyelenggaraan pemerintahan dan bisa memberikan hasil yang tepat guna, berhasil guna, berdaya guna, dan seimbang. Bersamaan dengan itu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang menyampaikan, terdapat 18 aplikasi Perangkat Daerah yang dimonitoring secara langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dan website utama yaitu tangerangkab.go.id.

Buruknya pelayanan publik seperti rendahnya kepatuhan terhadap penerapan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur mengakibatkan terjadinya mal administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sehingga menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak efektifnya pelayanan publik berdampak kepada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyebab buruknya kinerja pelayanan publik juga karena belum terlaksananya keterbukaan dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan.

Tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menyatakan setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pelayanan publik. Dari hal tersebut maka dibentuklah Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) oleh pemerintah, yaitu sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Pengaduan bisa dilakukan melalui beberapa cara yaitu melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, twitter @lapor1708, serta aplikasi android dan ios. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang selaku admin utama dari aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang mengelola dan menindaklanjuti pengaduan yang diberikan masyarakat melalui aplikasi tersebut. Proses pengaduan sampai penindaklanjutan pengaduan oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait membutuhkan waktu. OPD yang menerima pengaduan harus memberikan jawaban kepada masyarakat dan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan di masa yang akan datang.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kabupaten Tangerang merupakan bagian dari enam daerah percontohan Nasional SP4N LAPOR yang ditunjuk langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan menduduki peringkat 3 (tiga) jumlah laporan terbanyak kategori Pemerintahan Daerah, namun aplikasi ini awam dan kurang diketahui oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan pemberitahuan terkait aplikasi SP4N LAPOR tersebut sehingga masyarakat tidak tahu kemana mereka akan memberika pengaduan terkait pelayanan. Dilansir dari [Bakohumas.Bantenprov.go.id](http://Bakohumas.Bantenprov.go.id), Endang Iryani sebagai Konsultan SOP bagian Organisasi Setda Kabupaten Tangerang menyampaikan, belum adanya SOP pelayanan pengaduan, pegawai atau pejabat yang secara khusus menangani bidang pengaduan agar pengaduan di lingkup pemerintah daerah dan perangkat daerah dapat terstruktur dan terarah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang menerapkan suatu langkah memberikan sosialisai terkait penggunaan aplikasi SP4N LAPOR dan menggunakan aplikasi ini untuk menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat dan diteruskan kepada OPD terkait guna mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan kapanpun, dimanapun, tanpa harus melalui birokrasi yang sulit serta sebagai bahan acuan atau dasar bagi OPD dalam menyusun kebijakan dan evaluasi pelayanan yang telah dilakukan.

Penjelasan diatas mengerucutkan permasalahan yang terjadi seperti belum efektifnya pengelolaan informasi dan komunikasi publik, khususnya pada pengaduan dan pelaporan masyarakat terkait pelayanan, aplikasi yang awam di masyarakat karena kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi SP4N LAPOR sehingga masyarakat tidak banyak mengetahui adanya wadah pengaduan tersebut, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengaduan mengenai tata kelola dan cara penyelesaian pengaduan, minimnya Sumber Daya Manusia yang secara khusus menangani bidang pelayanan pengaduan, dan ketakutan masyarakat dalam melaporkan setiap permasalahan yang dialami atau peristiwa yang dilihat dalam pelayanan publik.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang penulis teliti maka penulis harus mempelajari penulisan terdahulu/sebelumnya yang menjadi bahan acuan bagi penulis dalam penulisan ini. Penulis menggunakan empat penelitian terdahulu untuk menjadi bahan acuan dan pembandingan pada penelitian yang penulis lakukan yaitu penelitian Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng oleh Selviana, Keragaman Pengaduan Layanan Publik di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR oleh Hilarion Hamjen, dan Rachma Ainun Nikmah, Manajemen Penerapan SP4N LAPOR dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi oleh Dhea Desita, Hanny Purnamasari, dan Gun Gun Gumilar, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik oleh Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamadani dengan tema permasalahan yang sama yaitu mengenai SP4N LAPOR dengan pengaruhnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di setiap daerah yang berbeda.

Dari pengolahan sumber dan penelitian terdahulu, dan selanjutnya dapat dikomparasi antara persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dalam berbagai aspek, yaitu objek penelitian, teori yang digunakan, dan metode penelitian yang digunakan. Berdasarkan objek penelitian, empat penelitian sebelumnya yang penulis cantumkan yaitu diantaranya: Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR; Manajemen Penerapan; Keragaman Pengaduan Pelayanan Publik; Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari beberapa objek penelitian diatas membahas mengenai penerapan pengaduan melalui fasilitas yang diberikan pemerintah baik melalui layanan aplikasi maupun tatap muka. Pada dasarnya penelitian ini berorientasi pada pelayanan publik dalam hal pengaduan, dan pengelolaan. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dimana mengarah pada pengelolaan pengaduan sebagai bentuk tertib administrasi melalui aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana transparansi dan keterbukaan pemerintah terhadap masukan dan saran dari masyarakat sehingga terciptanya good governance yang diharapkan.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, terdapat satu penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, survey, sampel jenuh dan ketiga penelitian sisanya menggunakan metode penelitian kualitatif, baik deskriptif maupun induktif. Seperti yang akan dilakukan oleh penulis yaitu dengan menggunakan jenis kualitatif metode deskriptif induktif dengan memaparkan data dan pendapat informan sebagai sumber data baik primer maupun sekunder dan juga melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam memperoleh data. Perbedaan lainnya dengan penelitian yang akan dilakukan pada beberapa penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan teori manajemen pelayanan dan inovasi pemerintahan. Dengan demikian penelitian yang akan dilakukan menjadi jelas posisinya, yaitu mengisi kekosongan penelitian dilihat dari ketiga aspek tersebut.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penggunaan SP4N LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat dengan mengukur tingkat keefektifan dari segi sumber daya sarana dan prasarana, waktu, dan dana yang dibutuhkan. Metode penelitian yang digunakan juga berbeda dari penelitian Selviana, Rchma, dan Emei dkk. Beberapa menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga kuantitatif. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deksriptif. Selain itu indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Siagian yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari 4 indikator yaitu sumber daya, sarana dan prasarana, dana, jumlah dan mutu pelayanan, batas waktu, dan tata cara yang ditempuh.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan ntuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang

Provinsi Banten, mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan program, dan upaya yang dilakukan Dinas Komunikas dan Informatika dalam mengatasi hambatan tersebut.

## II. METODE

Penulis dalam melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dan pendekatan induktif, penulisan akan menganalisis masalah-masalah yang terjadi secara sistematis sehingga dapat diinterpretasikan secara tepat untuk mendapatkan gambaran dan solusi tentang permasalahan secara luas dan mendalam agar dapat diambil kesimpulan untuk pemecahan masalah yang ada. Data yang terkumpul mampu diolah menjadi laporan penulisan yang memberi gambaran dengan sistematis, faktual dan akurat mengenai Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.

Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman, menyatakan bahwa: *"the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review"*. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interiview*) dan dokumentasi.

Reduksi data dalam penulisan ini akan dilakukan dengan cara merangkum semua informasi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Pemilahan hal-hal yang dianggap penting dan kemudian dijadikan sebagai fokus penelitian yang selanjutnya digambarkan secara jelas oleh penulis. Penyajian data dipaparkan secara menarik yang diperoleh dilapangan dalam bentuk uraian, skema, flowchart dan sejenisnya. Penarikan kesimpulan akhir dilakukan dengan menjadikan hasil kajian data sebagai kesimpulan akhir yang didukung oleh data-data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

SP4N LAPOR dibentuk pada tahun 2016 sebagai suatu sistem untuk mengelola pengaduan masyarakat melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Seiring berkembangnya teknologi dan kebutuhan masyarakat maka Kementerian PANRB meningkatkan sistem tersebut menjadi sebuah aplikasi dan beberapa media lain seperti SMS dan twitter pada tanggal 7 Februari 2019 di Surabaya dengan interface yang lebih modern dan adaptif, adanya tab statistik, halaman instansi dan fitur bukan wewenang. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N 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 menangani.

**Gambar 1**  
**Beranda Aplikasi SP4N LAPOR via Website**



Sumber: Website SP4N LAPOR Kabupaten Tangerang, 2022

Penulis menganalisis efektivitas aplikasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dengan menggunakan 4 indikator efektivitas Siagian. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang pasal 14 menjelaskan Pemerintah Kabupaten Tangerang telah membentuk tim koordinasi pengelolaan pengaduan yang melibatkan unsur Pembina, Penanggung Jawab, Ketua, Bidang monitoring dan Evaluasi, bidang tata kelola, tim administrator, dan pejabat penghubung di setiap Satuan Kerja. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai administrator utama menghimpun seluruh pejabat penghubung untuk menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk dan memberikan jawaban berupa tindak lanjut.

Sumber dana merupakan salah satu faktor yang disoroti dalam menentukan efektivitas dari suatu pelayanan. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang pasal 31 menjelaskan bahwa “segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat”. Kemudian, Sarana dan Prasarana yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri sudah memadai dari segi kualitas, namun masih banyak kekurangan khususnya dari segi kuantitas terkait sarana dan prasarana SP4N LAPOR baik di Dinas Komunikasi dan Informatika maupun di perangkat daerah lainnya.

### 3.2. Jumlah dan Mutu

Kabupaten Tangerang menjadi salah satu dari enam daerah percontohan dalam pelaksanaan SP4N LAPOR dengan tingkat keaktifan masyarakat dalam melapor yang cukup tinggi, berdasarkan hasil pengolahan data oleh penulis didapat jumlah pengguna SP4N LAPOR dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Jumlah User SP4N LAPOR**

No	Tahun	Gender Pelapor			Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	
1	2020	549	153	957	1659
2	2021	1950	569	2353	4872
Jumlah		2499	722	3310	6531

*Sumber: Laporan Statistik SP4N LAPOR Kabupaten Tangerang*

Pengaduan masyarakat perlu ditangani dengan baik, cepat, dan tepat oleh pemerintah. Masyarakat hanya memerlukan hasil realisasi aduan tersebut bukan hanya sekedar kata-kata pemerintah saja. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai admin utama SP4N LAPOR Kabupaten Tangerang merespon cepat aduan masyarakat dan meneruskannya ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Seperti dijelaskan pada tabel berikut terkait realisasi aduan masyarakat.

**Tabel 2**  
**Jumlah Laporan melalui SP4N LAPOR**

No	Tahun	Laporan Masuk			Jumlah
		Laporan Terdisposisi	Laporan Tertunda (Bukan ranah LAPOR)	Laporan Arsip (Tidak Jelas, berulang)	
1	2020	1342	48	192	1584
2	2021	1182	57	135	1374

*Sumber: Laporan Statistik SP4N LAPOR Kabupaten Tangerang*



Grafik Jumlah Laporan Masuk tahun 2021



Grafik Jumlah Laporan Masuk tahun 2020

Dari data tersebut penulis menjelaskan juga dalam bentuk grafik pada status laporan baik yang selesai, dalam proses, dan belum ditindak lanjut dan juga dari grafik diatas pada tahun 2020 dari jumlah laporan yang masuk yaitu 1342, sebanyak 1310 laporan yang selesai ditangani dan yang masih dalam proses sebanyak 32 laporan. Pada tahun 2021 dari jumlah laporan yang masuk yaitu 1182, sebanyak 1074 laporan selesai ditangani, yang masih dalam proses sebanyak 101 dan yang belum ditangani sebanyak 7 laporan.

Dari seluruh laporan yang masuk terdapat laporan yang paling banyak dilaporkan masyarakat yaitu terkait administrasi kependudukan, infrastruktur jalan, ketentraman umum dan social distancing, perhubungan dan penangan jalan, dan pencemaran lingkungan. Berikut tabel data terkait kategori laporan terbanyak melalui SP4N LAPOR.

**Tabel 3**  
**Top 5 Kategori Laporan tahun 2021**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase
1	Administrasi Kependudukan	148	29,48%
2	Infrastruktur Jalan	141	28,08%
3	Ketentraman ketertiban umum dan <i>social distancing</i>	127	25,29%
4	Perhubungan dan penerangan jalan	55	10,95%
5	Pencemaran lingkungan	31	6,17%
Jumlah		502	100%

Sumber: Laporan Statistik SP4N LAPOR Kabupaten Tangerang

### 3.3. Waktu

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang pasal 17 poin (e) menjelaskan pejabat penghubung dan petugas pengaduan berkewajiban untuk tanggap, terbuka, jujur, netral dan akurat, serta tepat waktu dalam menanggapi pengaduan, dan menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan, yakni:

- a. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
- b. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan;
- c. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan.

### 3.4. Tata Cara

Tujuan adanya Aplikasi SP4N LAPOR ini yaitu agar Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional tentang prosedur pengelolaan pengaduan yaitu:

- a. Admin Nasional melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja
- b. Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja
- c. Pejabat penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan

### 3.5. Faktor Penghambat

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR tentunya memiliki beberapa hambatan yang terjadi. Faktor penghambat yang terjadi bisa berasal dari internal maupun eksternal. Penulis dalam observasi dan analisis di Dinas Komunikasi dan Informatika menemukan adanya faktor penghambat dalam pengelolaan program tersebut, antara lain:

#### 1. Faktor Internal

Beberapa faktor penghambat terjadi dalam pengelolaan SP4N LAPOR yaitu kualitas dan keterampilan SDM, kelayakan dan ketersediaan sarana dan prasarana, penggunaan dana, pengaduan yang tertangani, dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penulis dalam penelitiannya melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi menemukan tiga penghambat yang berasal dari internal Diskominfo itu sendiri, yaitu antara lain:

##### a. Kualitas dan Keterampilan Sumber Daya Manusia

Pengelola pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang membutuhkan sumber daya yang cukup seperti administrator, dan sarana prasarana yang layak. Terdapat 3 (tiga) orang administrator utama untuk mengelola pengaduan setiap harinya. Hal tersebut terbilang sangat kurang dilihat dari jumlah aduan yang cukup banyak. Untuk administrator di perangkat daerah lainnya hanya 2 (dua) orang yang bersentuhan langsung dengan SP4N LAPOR.

##### b. Kelayakan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sejak SP4N LAPOR ini tercipta hingga saat ini tidak adanya tempat khusus yang digunakan administrator dalam mengelola pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan tersebut. Dibutuhkannya infrastruktur seperti ruangan atau gedung tersendiri untuk pusat layanan pengaduan agar pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR dapat berjalan efektif tanpa adanya tugas dan fungsi lain di dalam ruangan tersebut.

##### c. Pengaduan yang Tertangani

Pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui SP4N LAPOR kepada Perangkat Daerah terkait pasti memerlukan waktu untuk ditindak lanjuti. baik laporan yang berupa pengaduan, saran atau kritik, ataupun pengaduan berat harus ditangani dengan waktu tertentu. Namun berdasarkan observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang masih banyak perangkat daerah yang menjawab aduan lebih dari tenggat waktu terselesaikannya laporan tersebut. Sebagai administrator utama sudah banyak mengingatkan melalui Whatsapp Group namun hal tersebut tetap berulang dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada SP4N LAPOR tersebut.

#### 2. Faktor Eksternal

Adanya faktor internal ada juga faktor eksternal yang mempengaruhi dalam pengelolaan SP4N LAPOR yaitu kondisi masyarakat dan perilaku dan budaya masyarakat. Penulis dalam penelitiannya melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi menemukan satu faktor penghambat eksternal yaitu kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap SP4N LAPOR.

#### **a. Kondisi Masyarakat**

Penulis melakukan observasi dan wawancara dengan masyarakat di lingkungan pemerintah Kabupaten Tangerang dan juga dengan masyarakat di lingkungan sekitar tempat tinggal. Banyak dari mereka tidak mengetahui mengenai SP4N LAPOR tersebut. Mereka hanya tau bila ada masalah terkait pemerintahan langsung melapor ke kelurahan atau kecamatan. Banyak dari masyarakat juga menyampaikan aspirasinya melalui Lembaga Swadaya Masyarakat dan media. Hal tersebut sering disalahgunakan dan menjadi masalah baru bagi pemerintah Kabupaten Tangerang

### **3.6. Upaya yang Dilakukan**

Upaya dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam mengatasi hambatan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR. Upaya yang dilakukan meliputi upaya internal dan upaya eksternal. Diskominfo memerhatikan kondisi organisasinya dan kondisi masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Penulis dalam observasi dan analisis di Dinas Komunikasi dan Informatika menemukan adanya upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan pengelolaan program tersebut, antara lain:

#### **1. Upaya Internal**

Beberapa upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan pengelolaan SP4N LAPOR yaitu pendidikan dan pelatihan SDM dalam mengelola SP4N LAPOR, penataan sarana dan prasarana pengaduan, alokasi anggaran, pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR, dan pembuatan SP4N LAPOR. Penulis dalam penelitiannya melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi menemukan tiga upaya internal yang dilakukan Diskominfo itu sendiri, yaitu antara lain:

##### **a. Penambahan Jumlah Pegawai**

Penambahan jumlah pegawai menjadi jalan keluar bagi efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan pembagian tugas secara merata yaitu 2 orang untuk pemeliharaan aplikasi atau server, 2 orang untuk pengolahan laporan, 1 orang untuk pembuatan disposisi ke perangkat daerah terkait, dan 2 orang untuk pembuatan kebijakan dari hasil laporan pengaduan dengan jumlah total 7 (tujuh) orang di setiap Perangkat Daerah agar pengaduan masyarakat dapat dikelola dan ditindak lanjuti secara cepat dan tepat.

##### **b. Penataan Sarana dan Prasarana Pengaduan**

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika beradai di gedung sekretariat daerah lantai 2. Hanya ada 4 ruangan besar untuk masing masing bidang yaitu ruangan Bidang Aplikasi Informatika, ruangan Bidang Statistik Sektoral, ruangan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik menyatu dengan Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan ruangan sekretariat yang menyatu dengan ruangan Kepala Dinas. Untuk SP4N LAPOR menjadi kewenangan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Dalam satu ruangan terdapat dua bidang tugas menjadi masalah tersendiri bagi pengelolaan SP4N LAPOR. Proses pengelolaan dan pelayanan pengaduan sering terhambat karena sibuknya ruangan tersebut dan pegawai yang bertugas menangani SP4N LAPOR memiliki beberapa pekerjaan lain di luar mengelola pengaduan tersebut.

##### **c. Pembuatan Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur dalam menanggapi laporan dan mengelola laporan sudah dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sejak tahun 2016. Namun di Kabupaten Tangerang baru dilakukan pada tahun 2020. Standar Operasional Prosedur tersebut berisi tentang bagaimana menindaklanjuti pengaduan berkadar pengawasan dan pemeriksaan lapangan, pengaduan tidak berkadar pengawasan dan pemeriksaan lapangan, pengaduan bersifat normatif, dan pelaporan rekapitulasi pengaduan.

#### **2. Upaya Eksternal**

Selain upaya internal yang dilakukan, upaya eksternal dilakukan Diskominfo dalam mengatasi hambatan eksternal yaitu penyesuaian dengan kondisi masyarakat dan sosialisasi pelaporan pengaduan melalui SP4N LAPOR kepada masyarakat. Penulis dalam penelitiannya melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi menemukan satu upaya eksternal yang dilakukan Diskominfo, yaitu antara lain:

#### **a. Sosialisasi Pelaporan Pengaduan melalui SP4N LAPOR kepada Masyarakat**

Dalam hal melapor, masyarakat perlu adanya sosialisasi tentang tata cara penggunaan SP4N LAPOR yang baik dan benar. Masyarakat harus bisa membedakan mana laporan, mana kritik atau masukan. Melaksanakan sosialisasi ke lingkup masyarakat terkecil sehingga aplikasi tersebut dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Memberikan himbauan kepada perangkat daerah terkait laporan yang masuk ke lingkup organisasinya untuk menindaklanjuti setiap laporan dengan tepat waktu, sesuai, dan benar. Masyarakat membutuhkan bukti nyata dari pemerintah terkait laporan dan keluhan mereka. Namun jika laporan tersebut membutuhkan biaya yang besar dan perlu dikaji lebih lanjut maka laporan tersebut menjadi bahan pertimbangan di tahun anggaran berikutnya untuk ditindaklanjuti.

### **3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng oleh Selviana dengan menggunakan metode kualitatif membahas mengenai pelayanan SP4N LAPOR dengan beberapa kendala dan belum efektifnya aplikasi tersebut karena kurangnya sosialisasi dan koordinasi antar Perangkat Daerah. Keragaman Pengaduan Layanan Publik di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR oleh Hilarion Hamjen, dan Rachma Ainun Nikmah dengan menggunakan metode kuantitatif dan sampel jenuh membahas laporan terbanyak masyarakat melalui aplikasi LAPOR dan kendala yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Manajemen Penerapan SP4N LAPOR dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi oleh Dhea Desita, Hanny Purnamasari, dan Gun Gun Gumilar dengan menggunakan metode kualitatif membahas mengenai pengoptimalan SP4N LAPOR namun belum berjalan optimal karena belum dilakukan sosialisasi secara merata dan banyak dari Perangkat Daerah yang belum memahami penggunaan aplikasi SP4N LAPOR. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik oleh Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamadani dengan tema permasalahan yang sama yaitu mengenai SP4N LAPOR dengan pengaruhnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di setiap daerah yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan memerhatikan keefektifan program dan penggunaan SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang dalam mengelola pengaduan masyarakat menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif induktif dengan memaparkan data dan pendapat informan sebagai sumber data primer maupun sekunder. Penelitian dilakukan menemukan temuan bahwa aplikasi SP4N LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat masih belum efektif karena ada beberapa faktor penghambat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat baik hambatan internal maupun eksternal. Dinas Komunikasi dalam menyelesaikan hambatan tersebut melakukan beberapa upaya baik upaya internal maupun eksternal. Dengan memberikan masukan, saran, dan solusi kepada pemerintah Kabupaten Tangerang khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika mengharapkan adanya peningkatan dan lebih efektifnya penggunaan aplikasi SP4N LAPOR dalam mengelola pengaduan masyarakat Kabupaten Tangerang

## **IV. KESIMPULAN**

Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten belum sepenuhnya efektif. Hal itu dapat dilihat dari dimensi-dimensi efektivitas berikut:

- a. Dimensi sumber daya, dana, sarana dan prasarana yaitu indikator pertama kualitas dan keterampilan sumber daya manusia dalam mengelola aplikasi SP4N LAPOR ini sudah cukup memadai dengan adanya pelatihan berkala yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Tangerang. Selanjutnya indikator kedua yaitu kelayakan dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan aplikasi dan program yang dilakukan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang
- b. terbilang belum mencukupi karena belum adanya fasilitas khusus untuk pelayanan pengaduan seperti gedung ataupun command center baik di Dinas Komunikasi dan Informatika maupun

pada instansi lainnya. Indikator ketiga yaitu sumber dana dan penggunaannya dalam pelaksanaan program ini sepenuhnya diatur oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kemudian diteruskan kepada pemerintah daerah untuk pengelolaan

- c. Dimensi jumlah dan mutu yaitu indikator pertama pengaduan yang tertangani pada aplikasi SP4N LAPOR tersebut sudah baik dan tertangani dengan cepat karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sudah membuat group melalui media sosial untuk memberikan informasi kepada instansi terkait untuk menindaklanjuti laporan yang masuk. Selanjutnya dimensi kesesuaian penanganan dan pengaduan dalam hal menindaklanjuti laporan pengaduan yang masuk melalui SP4N LAPOR sudah cukup sesuai untuk laporan yang bisa ditangani dalam waktu dekat, namun ada beberapa laporan yang harus ditindaklanjuti lebih lanjut karena berhubungan dengan masalah makro dan biaya yang dibutuhkan cukup besar maka akan dijadikan bahan kebijakan untuk tahun anggaran selanjutnya.
- d. Dimensi waktu yaitu indikator pertama kecepatan menanggapi laporan yang masuk melalui SP4N LAPOR berdasarkan hasil observasi dan wawancara sudah cukup cepat karena karena Dinas Komunikasi dan Informatika selalu mengkordinasikan laporan yang masuk kepada instansi terkait agar laporan dapat dijawab dan ditindaklanjuti. Selanjutnya indikator kedua yaitu ketepatan menanggapi laporan yang masuk dengan melihat permasalahan, tugas, dan fungsi serta kewenangan instansi maka laporan dikelola dan diteruskan kepada instansi terkait dan hal itu sudah cukup tepat sasaran.
- e. Dimensi tata cara yaitu indikator pertama adanya standar operasional prosedur dalam pelaporan, dan mengelola laporan pada aplikasi SP4N LAPOR sudah dibentuk dan disahkan oleh Bupati Tangerang dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada aplikasi tersebut.

Terdapat beberapa faktor penghambat Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Adapun faktor penghambatnya yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia Belum Mencukupi karena jumlah laporan yang masuk dengan pengelolanya tidak sebanding. Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyusun formasi untuk administrator di setiap instansi untuk mengelola laporan pada aplikasi SP4N LAPOR tersebut yaitu 2 orang untuk pemeliharaan aplikasi atau server, 2 orang untuk pengolahan laporan, 1 orang untuk pembuatan disposisi ke perangkat daerah terkait, dan 2 orang untuk pembuatan kebijakan dari hasil laporan pengaduan dengan jumlah total 7 (tujuh) orang di setiap Instansi.
- b. Kurangnya Infrastruktur yaitu ruangan operator SP4N LAPOR. Hal tersebut dikemukakan langsung oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang bahwasanya masih kurangnya fasilitas khusus untuk melayani pengaduan masyarakat ataupun command center untuk mengelola pengaduan melalui SP4N LAPOR tersebut.
- c. Respon Pengaduan yang Lama karena masyarakat banyak mengeluhkan terkait laporan yang terbengkalai atau direspon lebih dari waktu yang ditentukan. Kurangnya informasi dan administrator yang tidak memerhatikan laporan yang masuk setiap harinya serta kurangnya respon dari instansi terkait menyebabkan laporan lambat untuk di jawab dan ditindaklanjuti.
- d. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang hanya memberikan selebaran dan pamflet di setiap instansi. Hal itu tidak berjalan efektif karena tidak semua masyarakat mengunjungi instansi tersebut dan khususnya masyarakat pedesaan yang banyak dari mereka tidak tahu tentang adanya aplikasi pengaduan tersebut.

Terdapat beberapa upaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR yaitu sebagai berikut:

- a. Penambahan Jumlah Pegawai pengelola aplikasi SP4N LAPOR. Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan penambahan jumlah pegawai dengan formasi sebagai berikut 2 orang

untuk pemeliharaan aplikasi atau server, 2 orang untuk pengolahan laporan, 1 orang untuk pembuatan disposisi ke perangkat daerah terkait, dan 2 orang untuk pembuatan kebijakan dari hasil laporan pengaduan dengan jumlah total 7 (tujuh) orang di setiap Perangkat Daerah agar pengaduan masyarakat dapat dikelola dan ditindak lanjuti secara cepat dan tepat.

- b. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melaksanakan sosialisasi dan himbauan. Sosialisasi dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui platform, website, dan media sosial Kabupaten Tangerang agar masyarakat melaporkan segala keluhan dan ketidaksesuaian pada pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR tersebut. Dan melakukan himbauan kepada kepada perangkat daerah terkait laporan yang masuk ke lingkup organisasinya untu menindaklanjuti setiap laporan dengan tepat waktu, sesuai, dan benar.
- c. Penambahan ruangan khusus pelayanan SP4N LAPOR karena mengingat pentingnya laporan masyarakat untuk kemajuan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melakukan perencanaan dan kemudian akan diajukan kepada Bupati Tangerang terkait penambahan ruangan khusus SP4N LAPOR tersebut dibaha lingkup Bidan Informasi dan Komunikasi Publik.
- d. Pembuatan Standar Operasional Prosedur yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam hal tata cara pelaporan, merespon, dan menindaklanjuti laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR tersebut. Hal tersbut juga sudah dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sejak tahun 2016.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Allah SWT atas rahmat dan ridhonya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan juga terutama ditujukan untuk kedua orang tua saya yang telah membantu saya tiada tandingannya. Terima kasih kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan bantuannya dalam melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-Buku

- Anggara, S. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Bloor, M., & Wood, F. 2006. *Keywords in Qualitative Methods*. California: SAGE.
- BPS Kabupaten Tangerang. 2021. *Kabupaten Tangerang Dalam Angka*. Tigaraksa
- Daraba, D. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. 2005. *The SAGE Handbook of Qualitative Research Third Edition*. California: SAGE.
- Ginting, L. S. D. 2020. *Pengelolaan Pendidikan*. Bogor: Guepedia.
- Given, L. M. 2008. In *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*. California: SAGE
- Hamdi, M., & Ismaryati, S. 2014. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ombudsman. 2008. *Pengelolaan Pengaduan untuk Perbaikan Pelayanan Publik*. Jakarta: Norwegian Embassy.
- Othenk. 2008. *Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas*.
- Putra, B. A. 2012. *Penanganan Pengaduan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Rohman, A. 2017. *Dasar Dasar manajemen*. Malang: Intelegensia Media.
- Siagian, S. P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

## 2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Transaksional Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Nomor 13 Tahun 1976 tentang Pengembangan Jabodetabek

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

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

Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 02 Tahun 2020 tentang Pariwisata

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang

## 3. Sumber-Sumber Lain

Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. 2013. *Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan*. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288.

Almarabeh, T., & AbuAli, A. 2010. *A general framework for E-government: Definition maturity challenges, opportunities, and success*. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29–42.

BPS Kabupaten Tangerang. 2021. *Kabupaten Tangerang Dalam Angka*. Tigaraksa

Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. 2020. *Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi*. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103.

Hamjen, H., & Nikmah, R. A. 2020. *Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Laporan! Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(1), 66.

Nasrullah. 2018. *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)*. *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23–31.

Nurdiani, N. 2014. *Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan*. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*. <<https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>>.

Rachmawati, R. 2018. *Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman*.

Sabeni, H., Setiamandani, E. D., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. 9(1).

- Xiong, C., Lih, Z., Yu, S., & Liu, S. 1992. *Space charge effects and stability of electron motion in the electrostatic electron cyclotron resonance maser. International Journal of Electronics*, 72(5–6),
- Selviana. M. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*.
- Buku Panduan untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota. 2016
- Data Survey Kepuasan Masyarakat terhadap SP4N LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Tahun 2020
- Data Survey Kepuasan Masyarakat terhadap SP4N LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Tahun 2021
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. 2020
- Laporan Realisasi Anggaran Berdasar Transaksi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Tahun Anggaran 2020
- Laporan Realisasi Anggaran Berdasar Transaksi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Tahun Anggaran 2021
- Rancangan Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang. 2021
- Rencana Strategi Perubahan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Tahun 2019-2023
- <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-tangerang>. *SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Tangerang*. (Diakses pada 2 September 2021 pukul 14.32).
- <https://bakohumas.bantenprov.go.id/post/tingkatkan-kapasitas-diskominfo-kembali-menggelar-workshop-sp4n-lapor-kabupaten-tangerang>. *Tingkatkan Kapasitas, Diskominfo Kembali Menggelar Workshop SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang*. (Diakses pada 2 September 2021 pukul 20.52).
- <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/2177>. *Rapat Koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang*. (Diakses pada 2 September 2021 pukul 19 45).