

ANALISIS EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PENGADUAN PUBLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK

Desti Noprianti Putri¹, Melia², Irawati³, Desriadi⁴

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Pintu Gobang Kari
email: destinopriantiputri@gmail.com / melaalifa@icloud.com / irawty421@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Kebijakan pengaduan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik secara umum telah berjalan dengan cukup baik, yang ditunjukkan oleh tersedianya mekanisme pengaduan, prosedur penanganan yang jelas, serta adanya komitmen instansi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya kecepatan penyelesaian pengaduan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi antarunit kerja, optimalisasi sistem pengaduan berbasis digital, serta peningkatan partisipasi masyarakat agar kebijakan pengaduan publik dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik.

Kata kunci: efektivitas kebijakan, pengaduan

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, setiap instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah melalui penerapan kebijakan pengaduan publik sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara

pelayanan publik. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, maupun apresiasi terhadap pelayanan yang diterima sehingga instansi pemerintah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

Kebijakan pengaduan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan responsivitas. Keberadaan sistem pengaduan yang efektif memungkinkan pemerintah memperoleh informasi secara langsung mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi publik. Informasi

tersebut menjadi dasar bagi instansi pemerintah untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan, memperbaiki prosedur kerja, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta merumuskan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, sistem pengaduan publik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagai bentuk perlindungan terhadap hak masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mengembangkan berbagai inovasi pelayanan pengaduan berbasis teknologi informasi, seperti Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), yang bertujuan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, transparan, dan terintegrasi. Kehadiran berbagai regulasi dan inovasi tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui sistem pengaduan yang lebih modern dan mudah diakses.

Meskipun demikian, implementasi kebijakan pengaduan publik di berbagai instansi pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan pengaduan sering kali belum berjalan secara optimal karena lambatnya tindak lanjut terhadap laporan masyarakat, kurangnya koordinasi antarunit kerja, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, serta minimnya sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan kepada masyarakat. Di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang enggan menyampaikan pengaduan karena kurang memahami prosedur

yang berlaku atau merasa bahwa pengaduan yang disampaikan tidak akan mendapatkan tindak lanjut yang memadai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan pengaduan publik masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik.

Efektivitas kebijakan pengaduan publik dapat dilihat dari kemampuan instansi pemerintah dalam menerima, mengelola, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat secara tepat waktu, transparan, dan akuntabel. Selain itu, efektivitas juga tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses penanganan pengaduan serta kemampuan instansi dalam menjadikan pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh aparatur pemerintah dalam mengelola sistem pengaduan secara profesional, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, pemanfaatan teknologi informasi yang optimal, serta koordinasi yang baik antarunit kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, analisis mengenai efektivitas kebijakan pengaduan publik menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses pelaksanaan kebijakan pengaduan publik, mulai dari mekanisme penerimaan pengaduan, proses penanganan, tindak lanjut, hingga penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu, pendekatan kualitatif memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami pengalaman, pandangan, dan persepsi para informan mengenai efektivitas kebijakan tersebut sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan fakta yang terjadi, tetapi juga menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam implementasi kebijakan pengaduan publik.

Penelitian dilaksanakan pada salah satu instansi penyelenggara pelayanan administrasi publik yang telah menerapkan kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Lokasi penelitian dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan bahwa instansi tersebut memiliki mekanisme pelayanan pengaduan yang digunakan sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemilihan lokasi penelitian juga didasarkan pada relevansinya dengan fokus penelitian sehingga diharapkan mampu memberikan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui penelitian di lokasi tersebut, peneliti dapat mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan administrasi publik serta pelaksanaan kebijakan pengaduan yang diterapkan oleh instansi.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu teknik pengambilan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman,

serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan kebijakan pengaduan publik, sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan mendalam mengenai objek penelitian. Informan penelitian terdiri atas pimpinan instansi, pegawai yang bertugas mengelola pelayanan pengaduan, petugas pelayanan administrasi, serta masyarakat yang pernah menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan melibatkan berbagai kelompok informan tersebut, diharapkan data yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai efektivitas kebijakan pengaduan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kebijakan pengaduan publik, prosedur penanganan pengaduan, faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan dan proses pengelolaan pengaduan masyarakat guna memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi kebijakan di lapangan. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan pengaduan masyarakat, arsip penyelesaian pengaduan, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang mendukung proses analisis.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara dengan informan serta hasil observasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Data primer memberikan informasi mengenai kondisi nyata pelaksanaan kebijakan pengaduan publik serta persepsi para informan terhadap efektivitas kebijakan tersebut. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal ilmiah,

hasil penelitian terdahulu, dokumen resmi instansi, laporan tahunan, peraturan perundang-undangan, serta berbagai referensi lain yang berkaitan dengan kebijakan publik, pelayanan administrasi publik, dan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Data sekunder digunakan untuk memperkuat hasil analisis serta menjadi dasar dalam melakukan interpretasi terhadap data primer yang diperoleh di lapangan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan (credibility) terhadap data penelitian sehingga hasil yang diperoleh lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep Miles, Huberman, dan Saldaña, yaitu melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data, peneliti menghimpun seluruh informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan reduksi data dengan memilih, mengelompokkan, serta menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antarfenomena yang ditemukan di lapangan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung sehingga diperoleh kesimpulan yang valid mengenai efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik beserta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam implementasinya.

Dengan menggunakan tahapan analisis tersebut, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas kebijakan pengaduan publik di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya mekanisme pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, baik secara langsung melalui loket pelayanan maupun secara tidak langsung melalui media elektronik dan platform pengaduan yang disediakan oleh instansi. Adanya kebijakan pengaduan publik memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, instansi juga telah memiliki prosedur operasional dalam menerima, mencatat, memverifikasi, serta menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk sehingga proses penyelesaian pengaduan dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut masih memerlukan berbagai penyempurnaan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, efektivitas kebijakan pengaduan publik dipengaruhi oleh beberapa aspek penting, yaitu ketepatan sasaran kebijakan, kecepatan penanganan pengaduan, koordinasi antarunit kerja, pemanfaatan teknologi informasi, serta partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

1. Ketepatan Sasaran Kebijakan

Kebijakan pengaduan publik pada dasarnya telah mampu memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah mengetahui keberadaan layanan pengaduan yang disediakan oleh instansi, meskipun tingkat pemahaman mengenai prosedur penyampaian pengaduan masih beragam. Keberadaan berbagai saluran pengaduan, baik secara langsung maupun melalui media digital, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit.

Selain sebagai sarana penyampaian keluhan, kebijakan pengaduan publik juga berfungsi sebagai media evaluasi bagi instansi pemerintah. Setiap pengaduan yang diterima menjadi sumber informasi mengenai berbagai kelemahan pelayanan yang masih terjadi sehingga dapat dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dengan demikian, kebijakan pengaduan publik telah menunjukkan ketepatan sasaran karena mampu menjembatani komunikasi antara masyarakat sebagai pengguna layanan dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

2. Kecepatan Penanganan Pengaduan

Kecepatan dalam tindaklanjuti pengaduan merupakan salah satu indikator utama efektivitas kebijakan pengaduan publik. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas pelayanan melakukan pencatatan, verifikasi, serta meneruskan laporan kepada unit kerja yang berwenang untuk segera diselesaikan.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa penyelesaian beberapa pengaduan masih memerlukan waktu yang relatif lama. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh kompleksitas permasalahan yang dilaporkan, proses koordinasi antarbidang

yang memerlukan waktu, serta keterbatasan sumber daya manusia yang menangani pengaduan. Akibatnya, masyarakat terkadang merasa belum memperoleh kepastian mengenai perkembangan penyelesaian laporan yang telah disampaikan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan pengaduan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dari instansi penyelenggara pelayanan publik.

3. Koordinasi Antarunit Kerja

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan pengaduan publik sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarunit kerja dalam organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam proses pendistribusian laporan kepada unit yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian pengaduan. Setiap unit memiliki tugas dan fungsi masing-masing sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan dalam proses koordinasi, terutama ketika pengaduan melibatkan lebih dari satu unit kerja. Perbedaan mekanisme kerja serta proses komunikasi internal yang belum sepenuhnya efektif menyebabkan penyelesaian beberapa pengaduan menjadi lebih lambat. Oleh karena itu, diperlukan sistem koordinasi yang lebih terintegrasi agar setiap laporan masyarakat dapat ditangani secara lebih cepat, tepat, dan efisien.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, instansi telah memanfaatkan berbagai media elektronik sebagai sarana penyampaian pengaduan, seperti situs web resmi, surat elektronik, media sosial, maupun aplikasi layanan pengaduan yang terintegrasi. Pemanfaatan teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam

menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi informasi masih belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain masih terbatasnya integrasi antarplatform pelayanan, kurangnya pembaruan informasi mengenai status pengaduan, serta belum meratanya kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem informasi yang lebih terpadu agar proses penerimaan, pemantauan, dan penyelesaian pengaduan dapat dilakukan secara lebih efektif dan transparan.

5. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas kebijakan pengaduan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan berbagai saluran pengaduan yang tersedia untuk menyampaikan keluhan maupun memberikan masukan terhadap pelayanan administrasi publik. Tingginya partisipasi masyarakat menunjukkan adanya kesadaran bahwa pengaduan merupakan bagian dari hak warga negara dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Namun demikian, tingkat partisipasi masyarakat masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku, serta anggapan bahwa pengaduan yang disampaikan tidak selalu memperoleh tindak lanjut secara cepat. Oleh karena itu, instansi perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengaduan sebagai sarana perbaikan pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam pelayanan administrasi publik perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Instansi penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan, memperkuat koordinasi antarunit kerja, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Selain itu, sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan publik perlu dilakukan secara lebih luas agar masyarakat memahami tata cara penyampaian pengaduan dan terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian mengenai efektivitas kebijakan pengaduan publik dengan ruang lingkup yang lebih luas, objek penelitian yang berbeda, atau menggunakan pendekatan penelitian lain sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan dan seluruh pegawai instansi yang menjadi lokasi penelitian atas kesempatan, kerja sama, serta kesediaannya memberikan informasi yang diperlukan selama proses pengumpulan data. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, rekan-rekan, serta semua pihak yang telah memberikan saran, masukan, dan

motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa artikel ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian efektivitas kebijakan pengaduan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi Revisi). Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik* (3rd ed.). UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan publik di negara-negara berkembang*. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2020). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (2008). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2013). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*.
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
<https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093>
- Lailiyah, K. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Batang melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(2).
<https://doi.org/10.55686/ristek.v7i2.130>
- 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*.

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/inovant/article/view/34585>

Saputri, E. W., Indriani, T. A., Maharani, N. D., Imania, K., & Pangestu, A. (2025). Analisis SP4N-LAPOR dalam transformasi pelayanan publik BPS Kota Palembang Tahun 2025. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(2). <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i2.7953>

Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1). <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>

Asrul. (2024). Peran teknologi informasi dalam pengawasan pemerintahan: Studi implementasi sistem SP4N-LAPOR. *Portal Riset dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(4). <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i4.233>