

# Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhan Batu

Desi Elvrida Lestari Br. Manihuruk<sup>\*1</sup>, Erika Revida<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

\*Corresponding Author: [desielvrida982@gmail.com](mailto:desielvrida982@gmail.com)

## INFO PASAL

### Article history:

Received 03 August 2024

Revised 12 August 2024

Accepted 15 August 2024

Available online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN: xxx

P-ISSN: xxx

## How to cite:

Lestari Br. Manihuruk, D. E., & Revida, E. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhan Batu. SAJJANA: Public Administration Review, 2(1), 26-30.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Era sekarang ini merupakan era yang sudah serba digital, baik dalam melakukan pengaduan sekalipun sudah berbasis online melalui aplikasi yang dapat diakses siapa saja dan dimana saja serta dilindungi oleh aturan hukum yang berlaku. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana mengukur Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Labuhanbatu melalui Aplikasi SP4N LAPOR. **Metode:** Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. **Hasil Temuan:** Penulis menemukan bahwa efektivitas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi pengaduan online rakyat telah terlaksana sesuai dengan teori, namun masih ada beberapa kekurangan seperti belum terlaksananya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi pengaduan yaitu SL4N LAPOR, kurangnya sarana dan prasarana berupa spanduk/banner, dan madding sebagai bentuk pengenalan aplikasi LAPOR dan mendukung kemajuan aplikasi LAPOR, tingkat kesulitan aplikasi LAPOR sehingga disebut masyarakat menyebutnya tidak user-friendly. **Kesimpulan:** Pelaksanaan SP4N LAPOR di Kabupaten Labuhanbatu dapat dikatakan belum cukup efektif karena faktor eksternal dari masyarakat dan juga internal dari sulitnya penggunaan aplikasi SP4N LAPOR. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran diantaranya: Sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi SP4N LAPOR, lebih memperhatikan saran dan prasarana yang dibutuhkan aplikasi SP4N LAPOR agar semakin banyak masyarakat yang mengenal aplikasi pengaduan ini, serta lebih memperhatikan kualitas aplikasi SPAN LAPOR ini supaya user-friendly.

**Kata kunci:** Efektivitas Sistem, Pengelolaan Pengaduan, SP4N LAPOR.

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The current era is an era that is completely digital, whether making complaints is online-based via an application that can be accessed by anyone and anywhere and is protected by applicable legal regulations. **Objective:** The aim of this research is to find out how to measure the effectiveness of the National Public Service Complaint Management System for the People's Online Complaint Aspiration Service at the Labuhanbatu Communication and Informatics Service through the SP4N LAPOR Application. **Method:** The author uses descriptive research methods with a qualitative approach. **Findings:** The author found that the effectiveness of the national public service complaint management system, the people's online complaint aspiration service, has been implemented in accordance with theory, but there are still several shortcomings, such as the lack of socialization to the public regarding the complaint application, namely SL4N LAPOR, lack of facilities and infrastructure in the form of banners/



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

---

banners, and madding as a form of introducing the LAPOR application and supporting the progress of the LAPOR application, the level of difficulty of the LAPOR application is so that people say it is not user friendly. **Conclusion:** The implementation of SP4N LAPOR in Labuhanbatu Regency can be said to have not been effective enough due to external factors from the community and also internal factors due to the difficulty of using the SP4N LAPOR application. From the results of the research that has been carried out, the author provides suggestions including: It would be better to conduct outreach to the public regarding the existence of the SP4N LAPOR application, pay more attention to the suggestions and infrastructure needed for the SP4N LAPOR application so that more and more people are familiar with this complaint application, and pay more attention to the quality of the SPAN LAPOR application This is to make it user-friendly.

**Keyword:** *System Effectiveness, Complaint Management, SP4N LAPOR*

---

## 1. Pendahuluan

Kehadiran bidang komunikasi dan informatika secara digital menjadi tuntutan kebutuhan sehari-hari di masyarakat termasuk pada penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan memiliki tugas dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat serta membuat aturan dalam proses pelaksanaannya. Dalam rangka efektivitas suatu maka pemanfaatan Teknologi, Informasi dan Komunikasi merupakan langkah pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui kemajuan teknologi penyampaian informasi kepada publik maupun dari masyarakat kepada pemerintah sebagai pemangku kebijakan dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien (Revida & Munthe, 2020).

Pemerintah dengan pelayanan publik memiliki hubungan sangat erat karena fungsi pemerintah salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta penyelenggara pelayanan (Revida & Purba, 2018). Pada pelaksanaannya proses pelayanan kepada masyarakat di Indonesia masih banyak terdapat persoalan yang masih terjadi dan dirasakan oleh masyarakat. Sebagai bentuk kebebasan berpendapat maka masyarakat berhak membuat laporan aduan dan menyampaikan aspirasi tentang masalah yang terjadi. Bentuk aduan dan laporan tersebut merupakan bentuk pengawasan serta bentuk partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sehingga pelayanan dapat terselenggara secara maksimal. Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang ikut serta dalam operasi LAPOR Sebanyak 33 kabupaten dan kota di Sumut yang menandatangani ikrar ini dan akan dibekali pengetahuan cara menggunakan sistem tersebut sehingga mudah diterapkan saat kembali ke daerahnya. Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumatera Utara (Sumut) terus berupaya meningkatkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Tujuannya untuk mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat. Tahun 2021, ada 231 laporan masuk melalui aplikasi Lapor dan 151 telah dilakukan disposisi. Dari jumlah tersebut, 56 laporan selesai ditindaklanjuti dan sisanya 5 ditutup pelapor, 51 ditutup sistem, 2 dalam proses dan 93 belum ditindaklanjuti. Silaban, (2023).

Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi pengaduan online rakyat merupakan salah satu program yang dibuat oleh pemerintah, yaitu wadah pengaduan masyarakat berbasis online melalui aplikasi yang dinamakan SP4N LAPOR. Dimana dinas/instansi yang bertanggungjawab pada aplikasi SP4N LAPOR ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Kehadiran bidang komunikasi dan informatika secara digital menjadi tuntutan kebutuhan sehari-hari di masyarakat termasuk pada penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan memiliki tugas dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat serta membuat aturan dalam proses pelaksanaannya.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif melakukan aktivitasnya untuk memperoleh pengetahuan, sejumlah informasi, atau cerita yang rinci tentang subjek penelitian dan latar soal penelitian.

### 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhanbatu yang terdapat di Jl. Gose Gautama, Ujung Bandar, Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara 21412, Indonesia.

## 2.2 Penentuan Informan

Untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai masalah yang sedang dibahas, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan penelitiannya, sehingga dapat diperoleh informasi yang jelas dan dapat dipercaya berupa pernyataan-pernyataan, keterangan ataupun data-data yang dapat membantu dalam mengatasi permasalahan tersebut.

**Tabel 1.1 Informan Penelitian**

| No | Informan   | Jumlah   |
|----|--|----------|
| 1  | Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhanbatu  | 1        |
| 2  | Kepala Bidang Komunikasi, Informasi Publik dan Statistik       | 1        |
| 3  | Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama dan admin Super LAPOR | 1        |
| 4  | Masyarakat Labuhanbatu yang pengguna aplikasi LAPOR            | 3        |
|    | <b>Jumlah</b>  | <b>6</b> |

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024*

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a) Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti kepada informan mengenai objek yang ingin diteliti dimana didasarkan pada penemuan masalah secara lebih terbuka, di mana pihak peneliti harus mendengarkan dan mencatat informasi penting dari informan karena mereka dimintai pendapat dan ide-ide mereka

### b) Observasi.

observasi adalah suatu proses ketika peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas di lokasi penelitian dan mencatat fenomena yang terjadi di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### c) Dokumentasi.

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

## 2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2006: 280-281).

### 1. Reduksi Data.

Tahapan reduksi data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan merangkum semua data yang telah diperoleh di lapangan dan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya melalui kegiatan penajaman dan penggolongan data.

### 2. Penyajian Data.

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Pereduksian data yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan penyusunan data secara sistematis, dilanjutkan dengan penulisan data yang diperoleh di lapangan dalam bentuk naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan.

Proses selanjutnya penarikan kesimpulan sementara dari informasi yang didapat dari lapangan. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

## 2.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pada proses pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi, Untuk memastikan data/informasi lengkap dan mengukur validitas dan reliabilitasnya tinggi dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah suatu pendekatan riset yang memakai suatu kombinasi lebih dari satu strategi dalam suatu penelitian untuk menjangkau data/informasi Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik triangulasi, empat macam triangulasi data sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Efektivitas menurut teorinya Duncan (2021), dimana terdapat tiga dimensi untuk mengukur Eektivitas Sistem dalam pengelolaan pengaduan yakni: 1). Pencapaian Tujuan, 2). Integrasi, 3). Adaptasi. Oleh karena itu, peneliti menjadikan tiga indikator tersebut sebagai dimensi dalam penelitian Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Onlien Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Labuhanbatu, yang akan diuraikan secara rinci sebagai berikut:

### 3.1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan merupakan keseluruhan upaya dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, maka diperlukan proses pentahapan baik dalam arti pentahapan untuk pencapai bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurun waktu yang merupakan waktu yang dijanjikan dalam menyelesaikan pekerjaan dan sasaran yang merupakan target konkrit seperti hasil pekerjaan yang sudah mencapai target yang telah ditentukan.

Bahwa Efektivitas sistem pengelolaan pengaduan di Labuhanbatu berdasarkan jumlah Rekapitulasi Kinerja sudah baik. Pada dasarnya Kabupaten Labuhanbatu Terhitung sejak juni tahun 2018 sampai dengan Desember 2023 sebanyak 207 laporan. Pengelolaan SP4N LAPOR tersebut dilatarbelakangi karena belum adanya sarana pengaduan secara efektif kepada pemerintah, mengingat kemajuan di daerah tersebut belum terlalu berkembang sebagai penyelenggara harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Bupati Labuhanbatu Nomor 480 Tahun 2024 tentang pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan petugas Administrator.

Berdasarkan hasil pencapaian tujuan yang diuraikan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan dalam (2021), pencapaian tujuan dalam efektivitas sistem sudah efektif jika dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan dimana admin super dinas komunikasi dan informatika labuhabatu berusaha dalam memberikan tanggapan yang cepat, hanya saja untuk kendala dalam penggunaan aplikasi LAPOR yang sering terjadi seperti *server down/error*, dan juga belum ada dilakukan sosialisasi kepada masyarakat sejak 5 tahun terakhir ini dan juga tingkat kesulitan pada aplikasi SP4N LAPOR ini disebut masyarakat adalah tidak suer-friendly.

### 3.2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut prosedur dan sosialisasi. Maka dapat disimpulkan terkait aspek integrasi dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Labuhanbatu belum dapat dikatakan baik, dimana sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika belum ada yang bersifat online maupun yang dilakukan secara langsung.

Integrasi dalam penelitian ini merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Labuhanbatu dalam mengukur efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat untuk mengadakan Komunikasi antar bidang dan Sosialisasi LAPOR. Dalam proses integrasi diharapkan para pegawai dapat saling bekerjasama. Pengamatan penulis pada pelaksanaan penelitian bahwa pada kegiatan sosialisasi belum diadakan dalam 5 tahun terakhir ini sejak aplikasi LAPOR ini dijalankan di Labuhanbatu Sebagai media pengaduan aspirasi masyarakat.

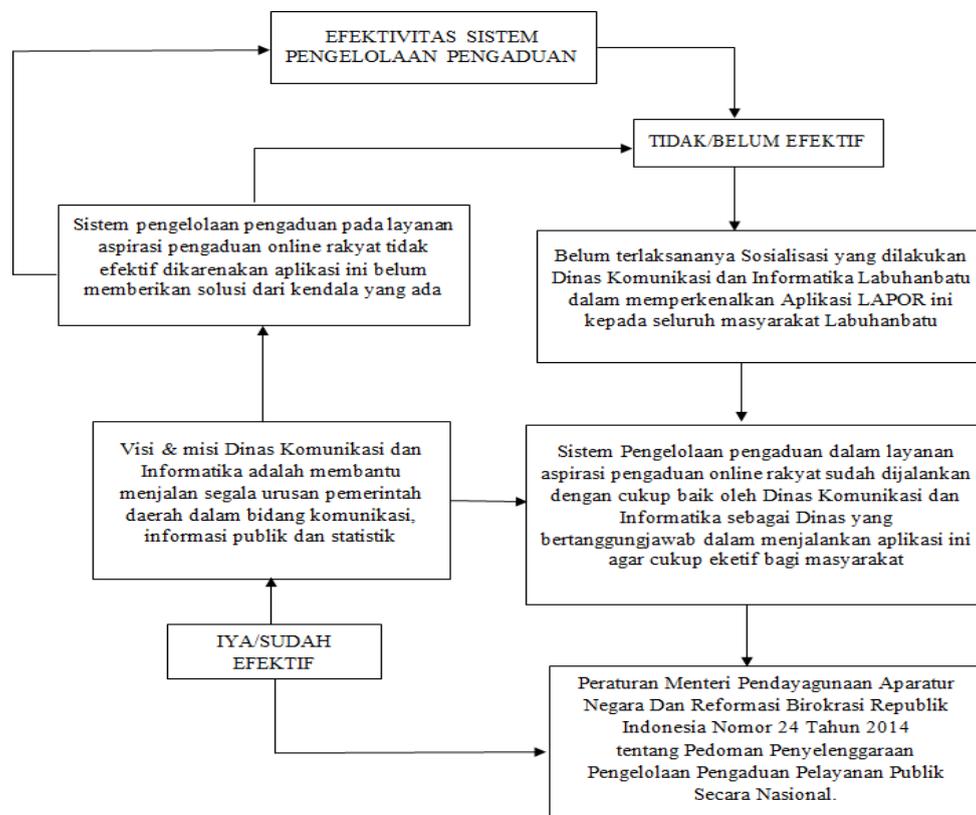
Kegiatan sosialisasi akan dilaksanakan pada Tahun ini yaitu program Bupati Labuhanbatu untuk melaksanakan kunjungan ke desa-desa yang ada di Labuhanbatu, sehingga hal ini akan juga berdampak pada sosialisasi aplikasi LAPOR dengan merata pada seluruh kalangan. Hal ini juga Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR termuat di dalam Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor

480 Tahun 2024 tentang pembentukan Tim Koordinas dan petugas Administartor sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) menjelaskan bahwa Aplikasi LAPOR dapat menampung aspirasi dan pengaduan melalui SMS, twitter, dan website yang dikelola oleh admin pada diskominfo dan terintegrasi dengan admin nasional SP4N-LAPOR.

### 3.3. Adaptasi

Adaptasi merupakan Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Maka dapat disimpulkan terkait aspek adaptasi dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam efektivitas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan belum cukup memadai terutama untuk sarana spanduk atau banner, atau madding alur yang bisa dijangkau masyarakat tetapi untuk komputer ada diruangan admin super dinas komunikasi dan informatika. Namun server dan jaringan yang sering error menyebabkan laporan yang masuk terganggu tetapi hal itu belum dapat diatasi dengan oleh dinas komunikasi dan informatika Jika terjadi pihak dinas komunikasi dan informatika hanya dapat menunggu server baik kembali karena tetap yang mengontrol aplikasi LAPOR ini adalah pemerintah pusat atau Admin Nasional yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berrdasarkan hasil adaptasi yang diuraikan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan dalam (2021). Adaptasi adalah proses penyesuaian diri untuk menyeleraskan suatu individu terhadap perubahan- perubahan yang terjadi pada lingkungannya. Terkait adaptasi ini penulis memaparkan 2 tolok ukur yaitu sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan program pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR dan peningkatan kemampuan aparatur pengelola aplikasi LAPOR. Sesuai dengan Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor 480 Tahun 20204 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang menjelaskan bahwa sarana dan prasarana dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik belum lengkap seperti tidak adanya: tempat atau ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir aduan dan alat tulis, serta perangkat Teknologi yang dapat dihubungkan dengan SP4N-LAPOR.



**Gambar 1.1 Model DeLone dan McLean**

*Sumber: Diolah oleh Peneliti 2024*

## Kesimpulan

Hasil penelitian dan uraian analisis yang telah peneliti kemukakan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan penelitian di lapangan yang telah dilakukan dan memberikan saran terkait Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Labuhanbatu.

Berdasarkan hasil penelitian, Efektivitas Sistem pada Aplikasi LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi pengaduan onlien rakyat di Labuhanbatu yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika labuhanbatu dapat disimpulkan belum cukup efektif apabila dilihat berdasarkan pengukuran dimensi menurut teori Duncan, Pada dimensi Pencapaian tujuan dan Adaptasi menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR belum efektif, dikarenakan pihak dinas komunikasi dan informatika belum pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat labuhanbatu. Namun, pada dimensi adaptasi terkait sarana dan prasarana juga belum efektif, dikarenakan terkait sarana dan prasarana aplikasi LAPOR ini tidak ada, hanya ada Laptop beserta alat-alat lainnya yang digunakan Admin LAPOR untuk memantau laporan yang masuk untuk sarana dan prasarana dari hasil observasi saya dilapangan tidak ada. Kemudian prosedur yang berjalan sudah cukup efektif, dikarenakan integritas dinas komunikasi dan informatika labuhanbatu dalam memantau dan merespon laporan masuk sudah cukup baik dan efektif namun terdapat media yang masih belum dijalankan sebagaimana mestinya yaitu penggunaan sosial media Twitter belum berjalan.

## Referensi

- DeLone, W., dan McLean, E.R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update," *Journal of Management Information Systems*. (19:4).
- Falah, S. (2024). Efektivitas Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Sp4n)-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kota Tangerang Provinsi Banten (Doctoral dissertation, *UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA*).
- Bambang. (2009), Buku Manajemen Pemerintahan Dalam Perpektif Pelayanan Publik. *Jakarta: Mitra Wacana Media*.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Napitupulu, P. (2007). Pelayanan publik & customer satisfaction.
- Revida, E., & Purba, S. (2018). Community participation based on social capital to enhance tourist visit at Lake Toba Parapat North Sumatera. *In E3S Web of Confernces*. (52:15).
- Revida, E., & Munthe, H. M. (2020). Implementation model of tourism village policy to enhance community participation at meat tourism village Toba Samosir North Sumatra.
- Revida. (2021), Manajemen Pelayanan Publik. Medan: *Yayasan Kita Menulis*.
- Sugiyono, (2017), Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: ALFABETA*.
- Maryam, N. (2017). Mewujudkan Efektivitas Sistem Melalui Pelayanan Publik. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*.
- Yulianto, M. R. (2022). Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten (Doctoral Dissertation, *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*).

## Peraturan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Administrasi Pemerintahan Nomor 30 Tahun 2014 (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 – Selanjutnya disebut UUAP).