

**IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR! DALAM PENINGKATAN LAYANAN
PENGADUAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG**

(Skripsi)

Oleh

**WULAN SUCI WAHYU LESTARI
NPM. 2156041019**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR! DALAM PENINGKATAN LAYANAN
PENGADUAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG**

**Oleh
WULAN SUCI WAHYU LESTARI**

Skripsi

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada
Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR! DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Oleh

WULAN SUCI WAHYU LESTARI

Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dalam pengelolaan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang masih belum berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari rendahnya responsivitas, kendala teknis sistem, dan kurangnya pemahaman pegawai serta masyarakat dalam memanfaatkan kanal SP4N-LAPOR!. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang serta menganalisis faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan oleh Mazmanian dan Sabatier dengan tiga indikator utama: tingkat kemudahan suatu permasalahan untuk diatasi, kemampuan kebijakan dalam proses implementasi, dan faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi SP4N-LAPOR! telah diterapkan sesuai ketentuan, namun belum berjalan secara optimal. Hambatan utama terletak pada kurangnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan penggunaan aplikasi, respons yang lambat, serta alur disposisi yang terlalu panjang. Selain itu, koordinasi internal dan kapasitas petugas masih perlu diperkuat agar proses penanganan pengaduan dapat dilakukan secara cepat dan tuntas. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis, memperkuat infrastruktur teknologi, optimalisasi fitur sistem seperti disposisi otomatis, serta peningkatan strategi sosialisasi kepada masyarakat untuk menjamin efektivitas dan akuntabilitas layanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Hal ini diharapkan dapat mendorong transparansi pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR!, implementasi kebijakan, layanan pengaduan, pelayanan publik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF SP4N-LAPOR! IN IMPROVING COMPLAINT SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TANGERANG REGENCY

By

WULAN SUCI WAHYU LESTARI

The implementation of the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration and Complaint Services (SP4N-LAPOR!) in managing complaint services at the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency has not been fully optimized. This is evident from the low level of responsiveness, technical system constraints, and limited understanding among both staff and the public in utilizing the SP4N-LAPOR! platform. This study aims to analyze the implementation of SP4N-LAPOR! in improving complaint services at the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency and analyze the inhibiting factors. This research uses a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The theory used in this study is the policy implementation theory by Mazmanian and Sabatier which consists of three main indicators: the tractability of the problem, the ability of the policy to structure implementation, and non-statutory variables affecting implementation. The results of the study, in general, the implementation of SP4N-LAPOR! has been carried out according to the established regulations but remains suboptimal. The main obstacles include a limited public awareness and understanding of the platform, delayed responses, and an overly lengthy disposition process. In addition, internal coordination and the capacity of staff still need to be strengthened to ensure efficient and thorough complaint handling. Therefore, enhancing staff capacity through technical training, improving technological infrastructure, optimizing system features such as automated disposition, and strengthening public outreach strategies are essential to ensure the effectiveness and accountability of complaint services via SP4N-LAPOR!. These efforts are expected to promote public service transparency and strengthen public participation in the oversight of population administration services.

Keyword: SP4N-LAPOR!, policy implementation, complaint services, public service

Judul Skripsi

: **IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR! DALAM
PENINGKATAN LAYANAN
PENGADUAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN TANGERANG**

Nama Mahasiswa

: **Wulan Suci Wahyu Lestari**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2156041019**

Jurusan

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**

Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP. 19691103 200112 1 002

Dodi Faedulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 19880712 201903 1 012

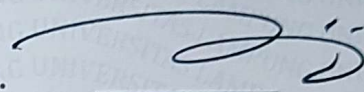
2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.
NIP. 19700914 200604 2 001

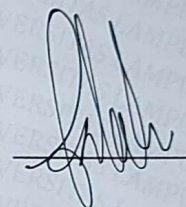
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

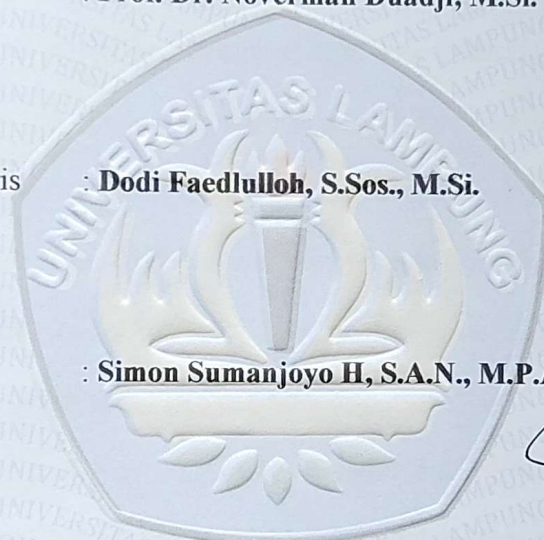
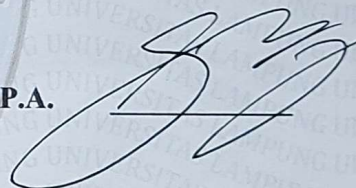
Ketua : **Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si.**



Sekretaris : **Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**



Penguji : **Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **07 Agustus 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 07 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,


Wulan Suci Wahyu Lestari
NPM. 2156041019

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Wulan Suci Wahyu Lestari, lahir di Tangerang, 05 November 2003. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara, dari pasangan Almarhum Bapak Imanudin dan Ibu Sulistini. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak di TK Nasional pada tahun 2008-2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar di SD Negeri Saga VI pada tahun 2009-2015. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah menengah Pertama di SMP Negeri 2 Balaraja pada tahun 2015-2018 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kabupaten Tangerang pada tahun 2018-2021. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi negeri Provinsi Lampung, yaitu Universitas Lampung melalui jalur SMMPTN Barat dengan mengambil Jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi internal kampus, yaitu Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota bidang Data dan Informasi di tahun 2021 dan anggota bidang Sumber Daya Organisasi pada tahun 2022-2023. Dalam kurun waktu tiga tahun tersebut, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan yang diadakan oleh Himagara dan juga aktif dalam kepanitian di beberapa kegiatan yang diadakan.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Rajabasa, Kecamatan Bandar Negeri Semuong, Kabupaten Tanggamus. Selain itu, penulis mengikuti magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang di bidang Umum dan Kepegawaian selama enam bulan pada dari bulan Maret hingga Agustus pada tahun 2024.

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Mungkin kamu tidak seberuntung orang lain, tapi orang lain belum tentu sekuat kamu. *You should be proud of yourself*”

(Ust. Hanan Attaki)

“No matter what situation, just don’t give up even if you feel like giving up”

(Mark Lee)

“Apapun yang terjadi di perkuliahan, pulanglah sebagai sarjana”

(Wulan Suci Wahyu Lestari)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Tanpa bimbingan-Nya, tentu capaian ini tidak mungkin terwujud. Dengan hati yang tulus, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta, Almarhum Bapak Imanudin dan Mamah Sulistini,

Terima kasih atas cinta, doa, dan segala pengorbanan yang tak ternilai. Meski Bapak sudah beristirahat dengan tenang di sisi Allah SWT, nasihatmu selalu mengiringi setiap langkah penulis. Untuk Mamah, terima kasih atas doa yang tidak pernah berhenti, dukungan yang tak pernah surut, serta pengorbanan yang begitu besar untuk penulis. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang Bapak dan Mamah dengan pahala yang berlipat ganda dan selalu dilimpahkan kebahagiaan tiada henti.

Mas ku tersayang Muhamad Dody Ilham Alpayed dan Kakak ku Sabila Maulidia,

Terima kasih atas doa, kepercayaan, motivasi, semangat, yang diberikan kepada penulis dalam setiap proses perkuliahan ini dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan tahap skripsi ini.

Keponakanku tersayang, Jennaira Dhiajeng Bthari,

Terima kasih selalu membangkitkan suasana hati penulis sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini dan segera kembali kerumah lagi.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan **judul “Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Layanan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang”** dengan baik sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi mulai dari tahap awal hingga tahap skripsi ini. Namun, berkat bimbingan, dukungan, semangat, serta kontribusi dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Penulis sangat menghargai ilmu dan nasihat berharga yang telah diberikan. Nasihat serta bimbingan dari prof akan menjadi pelajaran berharga bagi penulis.
2. Bapak Dodi Faedlullah, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang selalu membimbing penulis sepanjang proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingan, dukungan, dan ilmu yang begitu berharga yang telah bapak berikan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
3. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung S.A.N., M.P.A., selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih atas waktu, pikiran, dan tenaga yang telah bapak berikan dalam memberikan masukan dan saran membangun. Setiap kritik dan arahan yang diberikan menjadi pelajaran berharga bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

4. Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si., terimakasih telah menjadi dosen pembimbing akademik yang mendampingi dan memberikan penulis nasihat, masukan, dan motivasi selama perkuliahan ini.
5. Ibu Dr. Susana Indriyati, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas ilmu dan wawasan yang telah bapak dan ibu berikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Bimbingan serta keteladanan dari seluruh dosen menjadi landasan penting dalam perjalanan akademik dan pengembangan diri penulis.
8. Staf Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung, Mbak Wulan dan Mbak Uki, terima kasih atas bantuan, pelayanan, dan dukungan administratif yang telah diberikan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh informan penelitian, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaannya meluangkan waktu, memberikan jawaban, serta menyampaikan informasi secara jujur dan objektif, sehingga sangat membantu dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.
10. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang telah memberikan pengalaman dan ilmu baru yang berharga bagi penulis selama magang dan membantu penulis dalam memperoleh informasi penelitian.
11. Almarhum bapak tercinta, meskipun bapak telah tiada, kasih sayang, dan nasehat yang bapak tanamkan senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis dalam menempuh setiap langkah kehidupan, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT menerima amal ibadah bapak dan menempatkan bapak di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

12. Mamah ku tersayang, yang penuh kesabaran, kasih sayang, dan pengorbanan dalam membesarkan penulis seorang diri sejak penulis berada di sekolah dasar hingga penulis sarjana. Terima kasih atas dedikasi dan perjuangannya demi masa depan penulis. Tanpa kehadiran dan kekuatan mamah, penulis tidak akan mampu sampai di titik ini. Terima kasih telah menjadi rumah, pelindung, sekaligus sumber semangat terbesar dalam hidup penulis. Semoga mamah diberikan umur panjang, kesehatan, kebahagiaan dan keberkahan dalam setiap langkah mamah, dan dapat terus berada disamping penulis hingga penulis sukses dan membanggakan mamah.
13. Mas ku tersayang, terima kasih telah menjadi inspirasi, tempat berbagi cerita, dan sandaran yang selalu hadir untuk memberikan kekuatan di setiap langkah perjalanan ini. Semoga kita dapat selalu akur dan memberikan yang terbaik untuk mamah. Dan semoga mas selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam hidupmu.
14. Ayu Nadila Nursabrina, yang selalu setia menemani penulis sejak mahasiswa baru hingga detik ini. Terima kasih sudah menjadi sosok yang mampu menjadi kakak, tempat berbagi keluh kesah, dan tempat berpulang ketika semangat mulai redup di perantauan. Terima kasih atas semua tawa, air mata yang pernah jatuh bersama, dan kebersamaan yang tidak akan pernah penulis lupakan. Segala dukungan dan kesabaranmu menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan ini. Penulis percaya bahwa Allah mempertemukan kita bukan tanpa alasan, dan semoga ikatan ini tidak hanya berhenti di batas bangku kuliah dan lembar skripsi, tetapi terus tumbuh dan menguat hingga masa yang akan datang.
15. Rizki Amelia Putri, terima kasih atas segala waktu, tenaga, dan perhatian yang telah amel berikan, mulai dari membantu mencari referensi, membaca ulang tulisan penulis, dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bersedia mendampingi penulis, mendengarkan segala keluh kesah, dan terus mendorong penulis untuk menyelesaikan apa yang telah penulis mulai.

16. Elfani Rachel Situmorang dan Nur Anisa, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan yang begitu berarti. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada dan selalu membantu penulis ketika masa-masa sulit. Terima kasih atas persahabatan yang tulus, atas semua cerita, tawa, dan perjuangan yang telah kita lewati bersama.
17. Keluarga kondil, Mba Ayu, Dhifa, Afif, dan Nauval, terima kasih telah berbagi atap, waktu, dan tawa selama masa perkuliahan penulis yang penuh warna ini. Saat penulis jauh dari rumah dan keluarga, kalian adalah keluarga baru bagi penulis yang membuat semuanya terasa lebih ringan dan hangat. Terima kasih atas segala pengertian, kesabaran, dan perhatian dalam hidup bersama. Dari obrolan larut malam, makan bareng seadanya, hingga saling menguatkan saat masing-masing sedang berada di titik terendah. Semoga ikatan persaudaraan ini akan terus terjalin sampai nanti.
18. *Since '09*, Helda, Feby, dan Nenda, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup ini. Terima kasih karena telah tumbuh bersama, melewati berbagai fase kehidupan dengan penuh warna, dan tetap bertahan di samping penulis hingga titik ini. Dukungan kalian tidak pernah berkurang, bahkan ketika jarak, waktu, dan kesibukan mulai memisahkan kita. Kalian selalu tahu kapan harus hadir, kapan harus mendengar, dan kapan harus menguatkan. Mari terus berteman sampai kita tua nanti.
19. Tantri, R'tien, Zahra dan Uyang, terima kasih atas support yang tak pernah putus dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis tanpa henti. Semoga kalian selalu disertai kebahagiaan dan kemudahan untuk mencapai mimpi kalian. *Good Luck!*.
20. *Chill Society*, Mbadil, El, Amel, Mbanur, dan Alin. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, dan tawa yang kita lalui bersama di tengah tekanan dan kelelahan yang tak jarang menguji kesabaran. Terima kasih untuk bahu yang selalu siap disandari dan untuk kata-kata sederhana yang justru terasa paling menguatkan. Di tengah rasa ingin menyerah, kehadiran kalian selalu menjadi penyemangat penulis untuk terus maju dan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman seperjalanan yang begitu berarti. Semoga setiap perjuangan kita

menjadi awal dari keberhasilan yang lebih besar di masa depan. Sampai jumpa di puncak keberhasilan kita masing-masing.

21. Rekan-rekan seperjuangan panitia wismagara 21, terima kasih telah menjadi teman perjalanan dalam kepanitiaan panjang ini yang menjadi tempat kita belajar, bertumbuh, tertawa, bahkan kadang merasa ingin menyerah bersama. Terima kasih atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk turut bergabung dan menjalani salah satu pengalaman hidup yang paling melelahkan namun begitu berharga. Semoga kesuksesan senantiasa menyertai kalian semua.
22. Teman-teman kuliahku, Shafwan, Akbar, Intan, Bela, Nadiyah, Kia, Agung, Naufal, Fatoni, dan Aca. Terima kasih untuk semua cerita, kebersamaan, keluh kesah, hingga lelucon yang membuat masa kuliah ini begitu hidup. Semoga langkah kita setelah ini tetap diberkahi dan kesuksesan senantiasa menyertai jalan kalian masing-masing.
23. Seluruh teman-teman Gilgamara angkatan 2021, terimakasih telah menjadi teman seperjuangan pada masa perkuliahan, melewati semua proses perkuliahan ini dengan baik.
24. *Last but not least*, teruntuk diriku sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, untuk semua langkah yang telah ditempuh dan untuk setiap kegagalan yang akhirnya menjadi pelajaran paling berharga. Terima kasih karena telah memilih untuk tidak berhenti, meskipun sering kali merasa tidak sanggup. Terima kasih telah berani bangun dari keterpurukan, memaksa diri untuk kembali fokus, kembali menulis, kembali berharap. Tak banyak yang tahu bahwa dibalik lembar skripsi ini, ada hati yang berulang kali ingin menyerah, ada malam yang dihabiskan dengan rasa takut, dan ada pagi yang dimulai dengan keraguan. Tetapi kamu memilih untuk terus mencoba, kamu memilih untuk menyelesaikan apa yang sudah kamu mulai, kamu sudah melakukan yang terbaik, dan itu lebih dari cukup. Perjalanan ini bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi tentang bagaimana kamu bertumbuh menjadi versi dirimu yang lebih kuat dan lebih menghargai setiap usaha yang telah dilakukan. Ini bukan akhir dari perjuangan, tapi awal dari banyak hal yang lebih besar. Semangat Wulan!.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	12
2.3 <i>Digital Governance</i>	16
2.4 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)	17
2.5 Kerangka Pikir Penelitian.....	19
III. METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Tipe Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Jenis dan Sumber Data	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Metode Analisis Data	26
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	28
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat Kabupaten Tangerang.....	30
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	32
4.1.3 Gambaran Umum Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)	34
4.2 Hasil Penelitian.....	36
4.2.1 Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Layanan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	37
4.2.2 Faktor Penghambat pada Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.....	56
4.3 Pembahasan Penelitian	61

4.3.1 Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Layanan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	62
4.3.2 Faktor Penghambat Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Layanan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	73

V. PENUTUP..... 78

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA..... 81

LAMPIRAN.....88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian terdahulu.....	9
2. Perbandingan Teori Implementasi	15
3. Fokus Penelitian	22
4. Informan penelitian	24
5. Daftar observasi	25
6. Daftar dokumen.....	26
7. Kebijakan yang mendukung SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.....	43
8. Aktor pelaksana SP4N-LAPOR! serta tugas dan fungsinya	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. 10 Daerah dengan Laporan di SP4N-LAPOR! Terbanyak	4
2. Diagram Top 5 Kategori Laporan melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang.....	5
3. Perbandingan data jumlah pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	6
4. Kerangka pikir penelitian.....	20
5. Struktur organisasi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.....	33
6. Alur Proses Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!	41
7. Data jumlah pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!	50

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan digital, salah satunya ialah sarana pengaduan masyarakat (Lia & Tukiman, 2024). Tingginya tuntutan masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat (Mursalim, 2018). Pengaduan adalah bentuk partisipasi masyarakat di mana masyarakat dapat secara langsung melaporkan masalah mereka kepada pemerintah dengan harapan pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik (Pratama, 2022). Pemerintah menyediakan aplikasi sarana pengaduan dengan menggunakan sistem informasi yaitu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat yang biasa disebut dengan SP4N-LAPOR! (Wulandari, 2023). Kehadiran SP4N-LAPOR! memiliki manfaat bagi pemerintah dan masyarakat karena proses interaksi antara keduanya menjadi lebih mudah (Fahasen, 2024).

SP4N-LAPOR! memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun permintaan informasi kepada instansi pemerintah dengan cara yang praktis, cepat, dan terbuka (Nurhadi dkk., 2023). Hal ini sejalan dengan prinsip *digital governance* yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi dan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan pemerintahan (Algazo & Ibrahim, 2021). Dengan begitu, masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam menikmati pelayanan yang diberikan serta ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kritik, saran, dan argumentasi terkait kinerja pelayanan pemerintahan (Yulianto, 2022).

Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sarana pengaduan diwajibkan untuk disediakan oleh

setiap penyelenggara bagi mereka yang mengelola pelayanan publik. Hal ini didukung oleh Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana sarana pengaduan harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksana yang kompeten ditugaskan untuk mengelola pengaduan. Selain itu, undang-undang tersebut juga mewajibkan mekanisme pengelolaan pengaduan untuk disusun oleh penyelenggara dengan mengedepankan prinsip cepat dan tuntas. Oleh karena itu, *roadmap* pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) dan ditetapkan melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015. Peraturan ini dijadikan dasar bagi disahkannya SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat digital di Indonesia (Narayana & Amri, 2023).

Sistem ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia, serta Kantor Staf Presiden. Kolaborasi antara kementerian dan lembaga tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan citra pelayanan publik dan menjadikannya lebih baik terhadap masyarakat Indonesia (Boellan, 2022). Sebagai admin nasional, KemenPAN-RB mengumumkan data pengaduan pada platform SP4N-LAPOR!. Data ini menunjukkan bahwa 657 lembaga pemerintah di seluruh Indonesia telah terhubung dengan SP4N-LAPOR!, termasuk lembaga tingkat pusat dan daerah (Nugroho dkk., 2023). Dengan keterhubungan yang luas saat ini, diharapkan dalam proses penanganan pengaduan masyarakat dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan efisien.

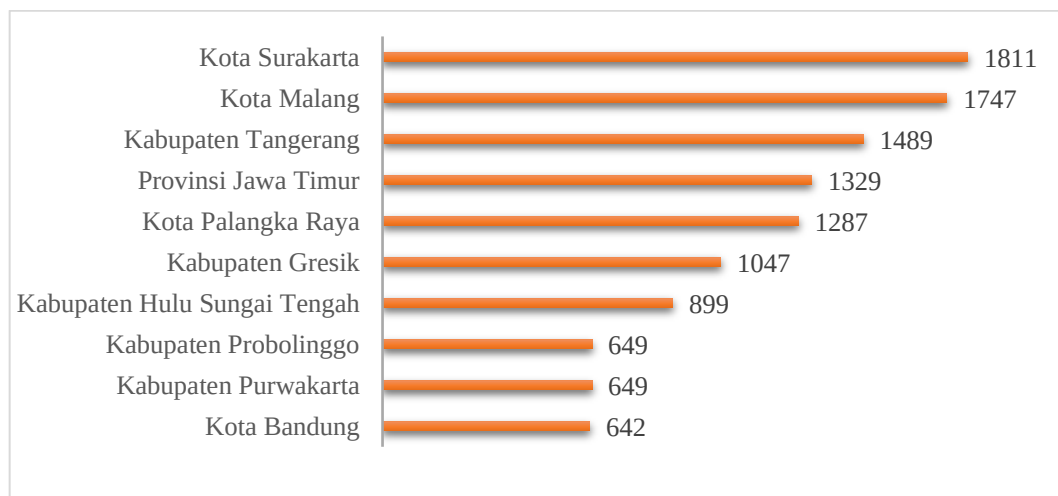
Penelitian sebelumnya telah banyak membahas terkait SP4N-LAPOR! di berbagai daerah. Beberapa studi mengungkapkan keberhasilan SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan digital, penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2024) menunjukkan bahwa koordinasi dan komunikasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat telah meningkat dengan adanya SP4N-LAPOR!. Hasil penelitiannya sejalan dengan penelitian Nurhadi dkk (2023) yang menemukan bahwa pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi terkait kinerja pemerintah dapat disampaikan oleh masyarakat melalui SP4N-

LAPOR!, dengan begitu masyarakat dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi di penelitian lain mengungkapkan adanya kendala yaitu beberapa pengaduan tidak dijawab secara spesifik sesuai inti masalah dan respons dari petugas sering kali bersifat umum (Lia & Tukiman, 2024). Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Fahasen (2024) yang menyebutkan bahwa masyarakat masih tidak puas dengan sistem pengaduan karena seringkali pengaduan yang dilaporkan diselesaikan dengan cepat tanpa disertai bukti tindak lanjut.

Hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa penerapan SP4N-LAPOR! di setiap daerah memiliki keunggulan serta hambatan yang berbeda tergantung dari kondisi daerahnya masing-masing. Perbedaan ini mencerminkan bahwa keberhasilan SP4N-LAPOR! sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya, serta dukungan pemerintah daerah dalam menjalani SP4N-LAPOR! dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengidentifikasi adanya permasalahan dalam penerapan SP4N-LAPOR! khususnya pada tahap implementasinya. Hal ini mendorong peneliti untuk menelusuri sejauh mana SP4N-LAPOR! telah diimplementasikan dengan efektif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi penerapan SP4N-LAPOR!. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian terkait penerapan SP4N-LAPOR! yang berfungsi sebagai sarana pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat di instansi pemerintahan.

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan SP4N-LAPOR! sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. Melalui Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pemerintah Kabupaten Tangerang mengatur penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan utama. Peraturan tersebut menetapkan SP4N-LAPOR! sebagai sistem wajib bagi seluruh perangkat daerah dalam mengelola layanan pengaduan publik. Dalam pasal 3 Ayat (1) menyebutkan bahwa pengaduan dikelola secara nasional melalui SP4N-LAPOR!, hal ini menegaskan terkait komitmen pemerintah Kabupaten Tangerang untuk mengintegrasikan kanal pengaduan ini sebagai saluran yang transparan dan

akuntabel sesuai kebijakan nasional dari pemerintah pusat. Kabupaten Tangerang menjadi salah satu daerah di Provinsi Banten yang menerapkan pengaduan masyarakat dengan menggunakan SP4N-LAPOR!. Selain itu, Kabupaten Tangerang pun bertanggung jawab untuk memenuhi standar pelayanan publik, salah satunya dalam menangani pengaduan masyarakat (Larasati & Citrawan, 2024). Implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang diharapkan dapat menjadi alat yang efektif untuk memfasilitasi semua pengaduan masyarakat. Hal ini dapat membantu meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan pemerintah daerah kabupaten Tangerang.



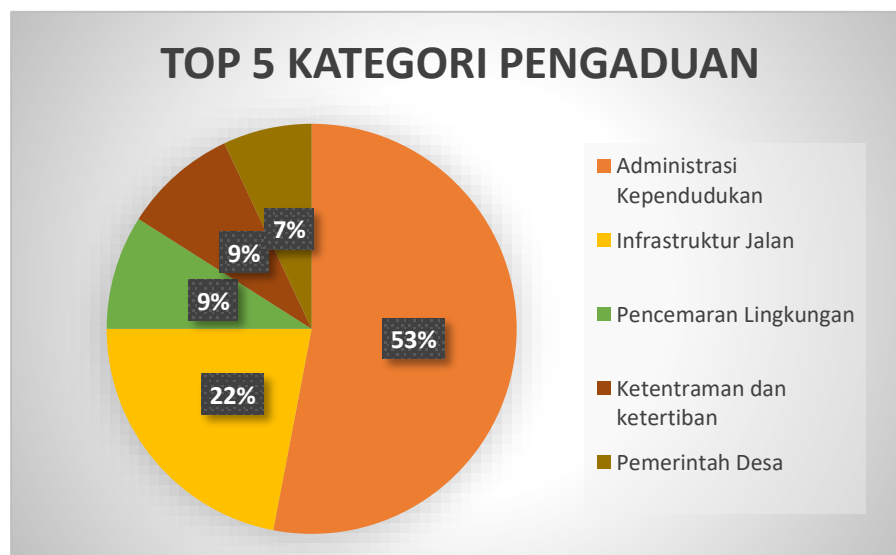
Gambar 1. 10 Daerah dengan Laporan di SP4N-LAPOR! Terbanyak

Sumber: Website SP4N-LAPOR! (2024)

Berdasarkan gambar 1, Kabupaten Tangerang menduduki peringkat ke-3 dengan laporan terbanyak pada kategori pemerintahan daerah dibandingkan dengan daerah lainnya (Yulianto, 2022). Selain itu, Kabupaten Tangerang termasuk sebagai daerah percontohan nasional yang terpilih oleh KemenPAN-RB bersama dengan daerah lainnya yaitu Kabupaten Badung, Kabupaten Sleman, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Provinsi Bali. Daerah-daerah tersebut dipilih dari hasil asesmen dan audiensi yang dilakukan di tahun 2018 dan 2019. Pemilihan daerah percontohan ini juga mempertimbangkan banyak faktor, termasuk dukungan dari pimpinan daerah terpilih, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, sumber daya manusia, kondisi geografis, dan dukungan dari negara

mitra seperti lembaga pembangunan *United Nations Development Programme* dan *Korea International Cooperation Agency* (Nurhadi dkk, 2023).

Seluruh instansi pemerintah di Kabupaten Tangerang telah menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai layanan pengaduan utama, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Dinas ini menjadi salah satu unit pelayanan publik yang paling sering menerima pengaduan dari masyarakat, khususnya terkait administrasi kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Berdasarkan data pra-riset peneliti, berikut ini perbandingan dari 5 kategori pengaduan yang paling sering mendapat laporan melalui SP4N-LAPOR:

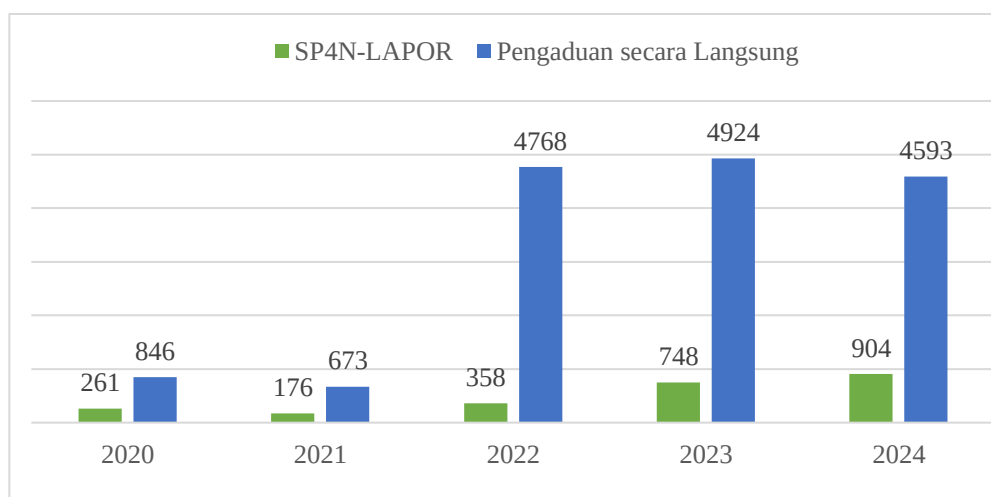


Gambar 2. Diagram Top 5 Kategori Laporan melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang

Sumber: Laporan tahunan SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang (2024)

Gambar 2 menunjukkan bahwa kategori administrasi kependudukan merupakan kategori yang menerima laporan melalui SP4N-LAPOR! tertinggi dibandingkan dengan kategori lainnya dengan total jumlah 2.447 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan merupakan layanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Tangerang. Tingginya jumlah laporan pada kategori ini juga mencerminkan bahwa isu-isu kependudukan seperti keterlambatan pencetakan dokumen, kesalahan data, serta ketidaksesuaian prosedur pelayanan masih menjadi persoalan dominan yang dihadapi oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil pra-riset, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menerapkan upaya strategis dalam menyampaikan informasi terkait SP4N-LAPOR!, hal ini merupakan upaya penting dalam memastikan bahwa masyarakat dapat mengetahui adanya SP4N-LAPOR! serta kegunaannya. Melalui pemberian informasi tersebut, masyarakat didorong untuk lebih aktif menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai sarana utama dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan manfaat SP4N-LAPOR! kepada masyarakat, upaya tersebut tidak sepenuhnya menjamin bahwa masyarakat akan memanfaatkan SP4N-LAPOR! dengan baik.



Gambar 3. Perbandingan data jumlah pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang (2024)

Data pada gambar 3 menunjukkan bahwa jumlah pengaduan yang masuk dari SP4N-LAPOR! dengan pengaduan secara langsung memiliki perbandingan yang sangat jauh. Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! paling banyak hanya mencapai 904 pengaduan pertahun, sedangkan pengaduan secara langsung mencapai 4924 pengaduan pertahun. Berdasarkan hasil pra-riset, diketahui bahwa respons petugas terhadap laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! seringkali terlambat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan menyebabkan masyarakat enggan untuk menggunakan kembali SP4N-LAPOR!. Dengan begitu,

dapat dibuktikan bahwa SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum berjalan dengan optimal (Hasil wawancara peneliti, 18 September 2024).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peneliti tertarik pada penelitian ini dengan judul “**Implementasi SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Layanan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang**”. Melalui penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran perbaikan pada implementasi SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan. Selain itu, dapat mendorong masyarakat Kabupaten Tangerang untuk lebih partisipatif dalam penyampaian aduan atau aspirasi yang dapat membantu pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mengetahui kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang?
2. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis proses implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan akademik serta menjadi sumber referensi yang relevan bagi pengembangan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang membahas implementasi kebijakan dalam peningkatan layanan pengaduan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi berbagai instansi pemerintahan dalam merumuskan strategi dan inovasi pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih efektif, responsif, dan akuntabel, sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi serta wawasan yang bermanfaat terkait implementasi SP4N-LAPOR! khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, masyarakat, atau *stakeholder* lainnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan penggunaan SP4N-LAPOR! serta peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan acuan dalam penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian yang dijadikan referensi oleh peneliti adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
Kurniawan dkk, (2024)	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia	Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah meningkatkan koordinasi dan komunikasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, dengan tingkat penyelesaian mencapai 100%. Namun, terdapat tantangan pada kualitas tanggapan, tingginya pengaduan langsung, dan ketidakpuasan publik terkait responsivitas akibat pergantian personel. Hambatan lain meliputi keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan kurangnya sosialisasi aplikasi. Direktorat Fasilitasi Pengaduan dan Manajemen Informasi berupaya mengatasi kendala ini melalui pemantauan, pembaruan regulasi, dan peningkatan koordinasi. Meskipun menunjukkan potensi, sistem ini masih memerlukan perbaikan dalam kepuasan pengguna dan kecepatan penyelesaian pengaduan.	Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas aplikasi LAPOR dalam mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
Fahasen (2024)	Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Inovasi (SP4N-LAPOR!) di Kabupaten Sukoharjo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan masyarakat di Kabupaten Sukoharjo dalam aplikasi SP4N-LAPOR! cukup tinggi. Dari 103 laporan yang diterima pada tahun 2023, 76 persen, atau 78 laporan, telah diselesaikan,	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik

	Provinsi Jawa Tengah	sementara 24 persen, atau 25 laporan, masih dalam proses penyelidikan. Meskipun demikian, ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem pengaduan tetap ada, karena pengaduan yang dilaporkan sering diselesaikan secara instan tanpa disertai bukti tindakan lanjut. Selain itu, hambatan-hambatan seperti kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan juga ditemukan.	melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, faktor-faktor pendukung dan penghambatnya, serta upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik.
Sowa (2024)	dkk, Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo telah dianggap optimal berdasarkan indikator kualitas informasi, sistem, layanan, penggunaan, dan kepuasan penggunaan. Namun, kualitas sistem dan data masih perlu ditingkatkan. Faktor internal yang mempengaruhi adalah kurangnya pembaruan aplikasi dan website yang tidak selalu dapat diakses, sedangkan faktor eksternal adalah kurangnya partisipasi masyarakat Sidoarjo dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR!.	Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi.
Bae et al, (2023)	<i>The Relationship Between Government Response Speed and Sentiments of Public Complaints: Empirical Evidence From Big Data on Public Complaints in South Korea</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan publik dengan sentimen ketakutan cenderung menerima respons pemerintah yang lebih cepat sementara keluhan dengan sentimen Kesedihan cenderung ditangani dengan lambat. Pengaruh sentimen Ketakutan dan Kesedihan secara konsisten kuat dalam model riwayat peristiwa logistik, sementara sentimen Kemarahan tidak lagi signifikan secara statistik. Hasil tersebut berkontribusi pada literatur tentang psikologi politik dengan menunjukkan bahwa menghadapi keluhan publik yang didominasi oleh sentimen yang berbeda dapat memengaruhi efisiensi pegawai negeri. Selain itu, penelitian ini	Fokus penelitian jurnal ini adalah menganalisis hubungan antara sentimen dalam pengaduan publik dengan kecepatan respons pemerintah di Korea Selatan. Studi ini menggunakan data besar dari 37.655 pengaduan publik yang diajukan selama periode April 2021 hingga Maret 2022. Dengan mengaplikasikan analisis sentimen multidimensional dan model regresi binomial negatif,

		merekomendasikan penyediaan konseling dan pelatihan berkala bagi pegawai negeri yang terus-menerus menghadapi sentimen negatif dalam pengaduan publik.	penelitian ini mengeksplor bagaimana berbagai sentimen, seperti Takut, Sedih, dan Marah, memengaruhi kecepatan pemerintah dalam merespons pengaduan.
Jacobs et al, (2023)	<i>Responding to online complaints in webcare by public organizations: the impact on continuance intention and reputation</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tentang CHV dalam <i>webcare</i> berkontribusi terhadap reputasi <i>webcare</i> sebagai alat manajemen reputasi, karena sebagai alat manajemen reputasi, karena mengarah pada skor reputasi yang lebih tinggi secara langsung yang juga tetap stabil setelah paparan berulang. Selain itu, niat untuk terus menggunakan <i>webcare</i> meningkat setelah terpapar berulang kali dengan respons <i>webcare</i> yang dianggap sebagai CHV, sehingga menjadi gaya komunikasi yang alami dan menarik, yang mengindikasikan bahwa ini adalah strategi yang efektif strategi yang efektif untuk layanan pelanggan juga. Tidak ada dampak substansial yang ditemukan untuk strategi respons dan keterlibatan pengguna keterlibatan pengguna dalam penanganan keluhan.	Fokus penelitian ini adalah mengeksplorasi bagaimana tanggapan organisasi publik terhadap pengaduan online melalui " <i>webcare</i> " memengaruhi niat keberlanjutan (<i>continuance intention</i>) pengguna dan persepsi reputasi organisasi. Penelitian ini menggunakan dua studi eksperimental untuk menguji pengaruh nada komunikasi (<i>corporate</i> vs. <i>conversational human voice</i>) dan strategi tanggapan (akomodatif vs. defensif) terhadap persepsi keadilan dan reputasi organisasi publik.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1 penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa relevansi penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada sistem laporan pengaduan dan aspirasi secara digital, khususnya pada SP4N-LAPOR!. Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan teori, peneliti menggunakan teori Mazmanian dan Sabatier (1980) sebagai tolak ukur keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!, teori ini berbeda dengan teori yang digunakan oleh penelitian sebelumnya sehingga tolak ukur keberhasilannya akan berbeda pula.

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

Tahap implementasi publik memiliki peran penting dalam proses kebijakan. Tahapan ini merupakan penentu apakah suatu kebijakan dapat berjalan dengan efektif atau tidak. Suatu kebijakan yang dirumuskan sebaik apapun tetapi tidak diimplementasikan dengan baik maka kebijakan tersebut tidak dapat menghasilkan suatu perubahan dan tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut (Aneta, 2010). Pada dasarnya implementasi kebijakan ialah langkah yang dilakukan agar suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Selain itu, keberhasilan implementasi tidak hanya mencerminkan efektivitas kebijakan saat ini, tetapi juga menjadi dasar untuk evaluasi dan pengembangan kebijakan yang lebih baik di kemudian hari (Raharjo, 2015).

Pelaksanaan kebijakan publik bukan hanya berkaitan dengan lembaga administratif yang bertanggung jawab menjalankan program, partisipasi masyarakat serta pengaruh dari faktor eksternal seperti politik, ekonomi, dan sosial pun ikut terlibat (Desrinelti dkk, 2021). Dengan melakukan analisis implementasi kebijakan, maka kita dapat mengidentifikasi dampak yang muncul dari penerapan kebijakan tersebut serta melakukan perbaikan apabila diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan (Mansur, 2021).

Menurut Peter deLeon dan Linda deLeon (2001) pendekatan dalam implementasi kebijakan publik terdiri dari 3 (tiga) generasi. Generasi pertama dimulai tahun 1970-an, ketika implementasi kebijakan dianggap sebagai masalah yang muncul karena hubungan antara proses perumusan kebijakan dan pelaksanaannya. Pada saat ini, studi proses pengambilan keputusan dalam administrasi publik dikaitkan dengan pelaksanaan kebijakan. Tahun 1980-an, generasi kedua mengadopsi pendekatan "*top-down*" untuk pelaksanaan kebijakan, yang menekankan peran penting birokrasi dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan melalui proses demokratis. Pada tahun 1990-an, generasi ketiga berpendapat bahwa tindakan para aktor implementasi kebijakan lebih penting dalam menentukan keberhasilan implementasi (Mansur, 2021).

Grindle mengatakan bahwa pemahaman tentang implementasi kebijakan berarti tindakan administratif umum dilakukan yang dapat dianalisis pada tingkat program

tertentu. Apabila telah menetapkan tujuan dan sasaran, menyusun program kegiatan, dan menyiapkan dana untuk digunakan dalam mencapai sasaran, maka proses implementasi kebijakan ini akan dilaksanakan. Sementara itu, Solichin Abdul Wahab mengatakan bahwa individu, pejabat, atau kelompok pemerintah atau swasta melakukan implementasi sebagai tindakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan. (Tresiana & Duadji, 2019).

Charles O. Jones (1996) menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan yang dimaksudkan untuk menjalankan program dengan mempertimbangkan tiga aktivitas utama yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Ketiga aktivitas tersebut merupakan satu kesatuan yang berpengaruh dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagai pedoman bagi para pelaksana kebijakan, perlu disadari bahwa tahap implementasi merupakan bagian paling sulit, karena pada tahap inilah berbagai masalah yang tidak terdeteksi saat perumusan kebijakan sering kali muncul di lapangan. Oleh sebab itu, penting untuk memastikan bahwa kebijakan telah diorganisir dengan baik, produk kebijakan dijabarkan secara operasional, serta siap dan mudah diaplikasikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama (Tahir, 2011).

George C. Edwards III dalam Aneta (2010) mengemukakan *“In our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask: What are the preconditions for successful policy implementation?”*. Untuk menjawab pertanyaan ini, Edwards III menemukan empat komponen penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan: sumber daya, komunikasi, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Keempat faktor implementasi tersebut dianggap sangat penting dan faktor-faktor tersebut saling berhubungan erat, sehingga apabila terdapat faktor tidak terpenuhi maka faktor yang lain akan terpengaruh, hal ini dapat melemahkan efektivitas implementasi kebijakan publik secara keseluruhan.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Suharno (2013) implementasi kebijakan dijalankan secara linear dari kebijakan publik, implementor, hingga kinerja kebijakan publik. Van Meter dan Van Horn pun menyebutkan bahwa proses implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 6 variabel utama yang saling berhubungan memengaruhi proses implementasi kebijakan. Pertama, standar dan

sasaran kebijakan harus ditetapkan dengan jelas dan terukur, karena ketidakjelasan dalam hal ini dapat menyebabkan pemahaman yang berbeda, yang pada akhirnya menghambat keberhasilan implementasi. Kedua, sumber daya yang memadai, baik berupa tenaga manusia yang terampil maupun sumber daya lainnya untuk mendukung jalannya implementasi. Tanpa adanya sumber daya yang cukup, implementasi kebijakan akan terhambat. Ketiga, hubungan yang baik antar organisasi juga menjadi faktor penting, di mana kerjasama yang sinergis antar instansi terkait akan memperlancar pelaksanaan kebijakan. Keempat, karakteristik agen pelaksana, seperti birokrasi yang ada, norma yang berlaku, serta pola hubungan dalam birokrasi akan mempengaruhi bagaimana kebijakan dijalankan. Kelima, kondisi sosial, politik, dan ekonomi yang ada di masyarakat juga berperan besar, terutama bagaimana dukungan dari elit politik serta opini publik terhadap kebijakan tersebut. Terakhir, disposisi implementor yang meliputi respons terhadap kebijakan, pemahaman terhadap kebijakan, dan intensitas disposisi yang mencakup preferensi nilai akan menentukan seberapa besar komitmen mereka dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Semua faktor ini saling berkaitan untuk dapat menghasilkan implementasi kebijakan yang baik. Pelaksanaan kebijakan dilakukan untuk mencapai kinerja yang baik dan terjadi dalam interaksi berbagai faktor.

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1980) mengungkapkan bahwa implementasi merupakan pelaksanaan dari suatu keputusan kebijakan dasar, yang biasanya ditetapkan dalam bentuk undang-undang. Secara ideal, keputusan tersebut mengidentifikasi permasalahan yang akan ditangani, merumuskan tujuan yang hendak dicapai, dan “mengarahkan” proses implementasinya melalui berbagai cara. Keduanya berpendapat bahwa peran krusial dari analisis implementasi adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan selama keseluruhan proses implementasi. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama yaitu tingkat kemudahan suatu permasalahan untuk diatasi (*tractability of the problems*), kemampuan kebijakan dalam proses implementasi (*ability of statute to structure implementation*), dan faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi (*non-statutory variables affecting implementation*).

Tabel 2. Perbandingan Teori Implementasi

Aspek	Model Charles O. Jones	Model George C. Edwards III	Model Van Meter dan Van Horn	Model Mazmanian dan Sabatier
Fokus utama	Proses implementasi kebijakan yang dirancang untuk mengoperasikan sebuah program melalui tiga aktivitas utama: organisasi, interpretasi, dan aplikasi.	Keberhasilan suatu kebijakan bergantung pada komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan organisasi birokrasi.	Pelaksanaan kebijakan berlangsung secara berurutan antara kebijakan publik, pelaksana, dan hasil kebijakan publik.	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik berdasarkan pada karakteristik masalah, kemampuan kebijakan dalam proses implementasi, dan faktor lain diluar kebijakan yang mendukung atau menghambat implementasi.
Indikator	1. Organisasi 2. Interpretasi 3. Aplikasi	1. Komunikasi 2. Sumber daya 3. Sikap pelaksana 4. Struktur birokrasi	1. Standar dan sasaran kebijakan 2. Sumber daya 3. Hubungan antarorganisasi 4. Karakteristik agen pelaksana 5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi 6. Disposisi implementor	1. Tingkat kemudahan suatu permasalahan untuk diatasi 2. Kemampuan kebijakan dalam proses implementasi 3. Faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi
Pendekatan	Teori ini memastikan bahwa kebijakan diorganisir dengan baik sehingga siap untuk diaplikasikan dan mencapai tujuan yang diinginkan.	Teori ini menekankan bahwa faktor-faktor keberhasilan implementasi saling berkaitan dan berpengaruh pada efektivitas implementasi kebijakan publik secara keseluruhan.	Teori ini menegaskan bahwa dalam kebijakan, standar dan sasaran tertentu harus dicapai oleh para pelaksana, hal ini dilakukan untuk meraih kinerja yang tinggi dan berlangsung dalam antar hubungan berbagai faktor.	Teori ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan dipandang sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh tiga indikator yang harus berinteraksi secara harmonis agar tujuan kebijakan dapat diwujudkan secara efektif dan berkelanjutan.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1980). Alasan peneliti memilih teori tersebut adalah karena teori ini memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu tingkat kemudahan suatu permasalahan untuk diatasi, kemampuan kebijakan dalam proses implementasi, dan faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi. Teori ini tidak hanya menekankan pada isi kebijakan dan struktur kelembagaan, tetapi juga memperhatikan pengaruh kondisi eksternal seperti komitmen pelaksana dan dukungan publik yang relevan dengan konteks pelaksanaan kebijakan. Hal ini sejalan dengan hasil pra-riset peneliti yang menemukan adanya kendala dalam pemahaman masyarakat, lambatnya tindak lanjut pengaduan, serta terbatasnya informasi dalam implementasi SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama proses implementasi secara lebih mendalam melalui indikator yang ada pada teori implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier. Teori ini digunakan untuk membantu menganalisis mengenai implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan serta hambatan yang muncul selama proses implementasi secara lebih mendalam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

2.3 Digital Governance

Perkembangan teknologi digital telah mendorong lahirnya bentuk tata kelola baru yang dikenal sebagai *digital governance*. Dalam konteks ini, *digital governance* menjadi penting karena mampu menjawab tantangan tata kelola di era pertukaran digital yang semakin kompleks, cepat, dan berskala luas (Hanisch *et al*, 2023). *Digital governance* mencakup dua dimensi utama, yaitu interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor privat, serta proses internal pemerintahan, di mana integrasi teknologi digital diarahkan untuk menyederhanakan prosedur sekaligus meningkatkan efektivitas dan kualitas tata kelola dalam ranah politik, administrasi, dan ekonomi (Algazo & Ibrahim, 2021).

Digital governance dapat dipahami sebagai suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam berbagai aspek pelayanan dan administrasi publik. Melalui penerapan sistem digital, pemerintah berupaya untuk meningkatkan efisiensi kerja birokrasi, mendorong partisipasi aktif dari masyarakat, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik (Ilhami, 2024). *Digital Governance* merupakan hasil dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang diintegrasikan dalam sistem tata kelola pemerintahan. Penerapan konsep ini memberikan berbagai manfaat, salah satunya adalah memungkinkan masyarakat untuk memperoleh akses yang lebih mudah terhadap informasi publik (Almeida *et al*, 2020).

Terdapat beberapa prinsip yang menjadi dasar dari konsep *digital governance* dan menjadi dasar dalam penerapan teknologi informasi untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Salah satu prinsip utamanya ialah keterbukaan, prinsip ini menekankan pentingnya keterbukaan informasi publik serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Di samping itu, aspek keamanan dan privasi juga menjadi hal yang krusial, mengingat perlunya perlindungan terhadap integritas dan kerahasiaan data yang dihimpun serta diolah oleh instansi pemerintah (Ilhami, 2024). Penerapan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengetahui berbagai kebijakan yang sedang direncanakan maupun yang telah dilaksanakan oleh pemerintah. Selain itu, transparansi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam bentuk masukan atau tanggapan terhadap kebijakan yang telah diterapkan (Masiero, 2016).

2.4 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) adalah layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat Indonesia yang dapat diakses melalui berbagai saluran, seperti <https://lapor.go.id> SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, dan Three), Twitter @lapor1708, dan aplikasi *mobile* yang dapat diinstal pada perangkat *android* atau

iOS (Haspo & Frinaldi, 2020). KemenPANRB bertanggung jawab atas pengelolaan SP4N-LAPOR!, sistem ini pertama kali diinisiasikan pada tahun 2011 dan kemudian dikembangkan oleh kantor staf presiden (Wulandari, 2023). SP4N-LAPOR! dibentuk untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan hak nya dengan bentuk pengaduan ataupun aspirasi yang disalurkan langsung kepada pihak penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. SP4N-LAPOR! bertujuan untuk mempermudah penyelenggara dalam mengelola pengaduan masyarakat dengan cara yang sederhana, cepat, akurat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, memberikan akses bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (LAPOR!, 2024).

Berdasarkan Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 program ini diresmikan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Nurhadi dkk., 2023). SP4N-LAPOR! adalah sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang berfokus pada *government to citizens* (G2C). Sistem ini menerapkan teknologi informasi untuk membangun interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Melalui SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, masalah, ataupun aspirasinya terkait pelayanan publik. Dengan begitu, SP4N-LAPOR! berperan penting dalam mendukung peningkatan pelayanan publik serta mendorong masyarakat untuk lebih partisipatif (Yahya & Setiyono, 2022).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) didirikan dengan tujuan menerapkan kebijakan "*no wrong door policy*" yang melindungi hak masyarakat untuk melaporkan setiap pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang, apapun jenisnya (Nurhadi dkk, 2023). Menurut Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika "*no wrong door policy*" adalah konsep penanganan pengaduan layanan publik yang menekankan pada gagasan untuk menerima pengaduan dari berbagai sumber dan jenis serta memastikan bahwa pengaduan tersebut dikirim ke penyedia layanan publik yang berwenang untuk diproses (Nugroho dkk, 2023).

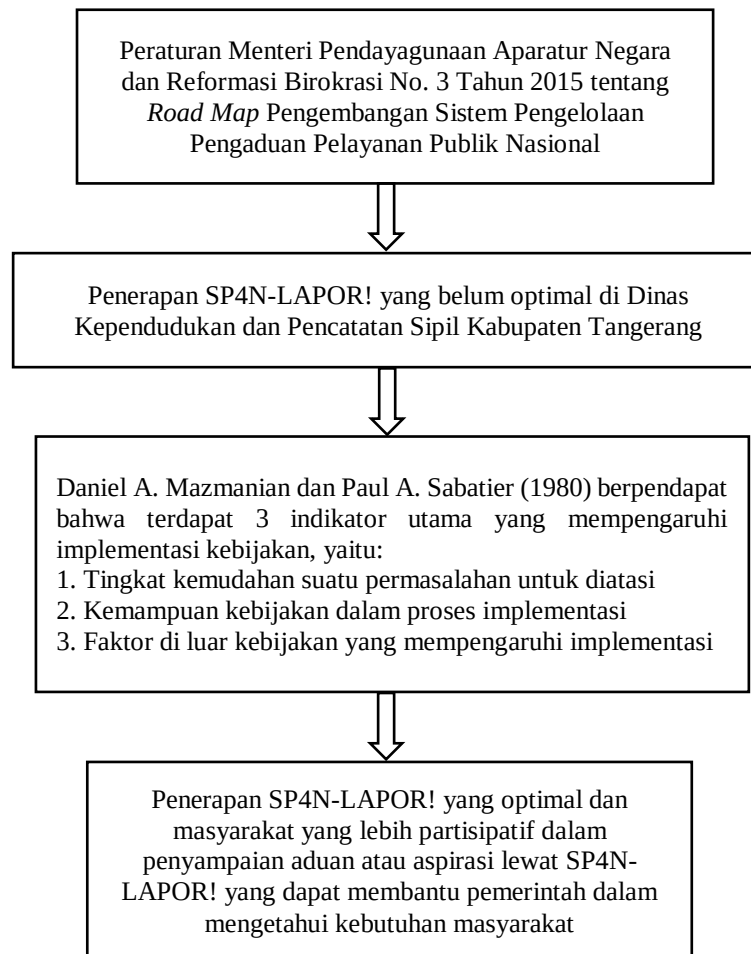
SP4N-LAPOR! memberikan berbagai fitur yang lengkap dan dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakannya. Hal ini dapat mempermudah

masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau aspirasi mereka kepada pemerintah. Terdapat fitur anonim yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila pelapor tidak ingin identitasnya diketahui oleh pihak terlapor. Selain itu, terdapat fitur *tracking* ID yang memudahkan masyarakat untuk memantau proses tindak lanjut laporan mereka, apakah sudah direspons atau masih dalam proses terkirim. SP4N-LAPOR! menggunakan sistem otomatis dalam mendistribusikan informasi dan laporannya kepada instansi terkait dalam laporan tersebut (Fatimah, 2022).

2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Dalam penelitian ini, teori implementasi oleh Mazmanian dan Sabatier (1980) yang akan digunakan oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk melihat bagaimana implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Selain itu, peneliti juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Peneliti berharap dapat membantu meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR! untuk menyampaikan aspirasi dan laporannya. Selain itu, peneliti berharap dapat memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki implementasi SP4N-LAPOR! agar lebih optimal menjadi sarana pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat dalam meningkatkan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Kerangka pikir yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 4. Kerangka pikir penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mencapai hasil yang mencakup deskripsi data yang rinci. Berdasarkan pendapat Moleong (2013), penelitian kualitatif bertujuan untuk untuk mendapatkan pemahaman secara menyeluruh tentang subjek penelitian, dengan menggunakan berbagai metode ilmiah untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam (Fiantika dkk, 2022). Dengan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi lebih dalam fenomena sosial yang melibatkan perilaku, kejadian, lokasi, dan waktu tertentu.

Peneliti juga menggunakan pendekatan deskriptif untuk menganalisis dan menjawab permasalahan yang ada, khususnya dalam konteks implementasi SP4N-LAPOR!. Pendekatan ini memanfaatkan informasi yang diperoleh melalui hasil dari wawancara, observasi, catatan ilmiah, dan dokumentasi. Dengan gabungan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, peneliti bermaksud untuk menjelaskan terkait implementasi SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah masalah penelitian. Adanya fokus penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan penelitian agar penelitian yang dilakukan tidak meluas dan tidak membahas hal-hal diluar konteks penelitian.

1. Fokus pertama dalam penelitian ini adalah implementasi dari SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1980) yang menyatakan bahwa

implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga indikator utama.

Tabel 3. Fokus Penelitian

Fokus		Aspek
Implementasi	Tingkat kemudahan suatu permasalahan untuk diatasi	Mengidentifikasi sejauh mana permasalahan pelayanan pengaduan dapat diatasi melalui SP4N-LAPOR! sebagai alat pengaduan digital untuk masyarakat
	Kemampuan kebijakan dalam proses implementasi	Mengidentifikasi kebijakan terkait SP4N-LAPOR! yang mendukung pelaksanaan SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, daerah, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
	Faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi	Mengidentifikasi kondisi sosial dan teknologi yang mempengaruhi dukungan masyarakat serta komitmen dan keterampilan implementor dalam melaksanakan penerapan SP4N-LAPOR!

Sumber: Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1980)

2. Fokus kedua pada penelitian ini terkait faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Peneliti akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR!.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada temuan peneliti terkait fenomena SP4N-LAPOR! di dinas tersebut. Hasil dari temuan tersebut terlihat bahwa di dinas ini penggunaan SP4N-LAPOR! masih belum optimal dan masyarakat masih banyak memilih menggunakan pengaduan secara langsung. Dengan begitu, penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dan diharapkan dapat memberikan masukan terkait penerapan SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang agar lebih baik dan dapat lebih optimal pelaksanaannya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data acuan diperoleh dari fakta empiris yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai langkah untuk menyelesaikan masalah atau mencari jawaban atas pertanyaan yang ada dalam penelitian (Fauzia, 2024). Berikut merupakan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian.

1. Data primer

Pada penelitian ini data primer yang didapat merupakan informasi dari sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan dan memiliki pemahaman langsung terkait masalah yang akan diteliti. Dengan wawancara melalui informan dan observasi, peneliti memperoleh pemahaman mendalam terkait implementasi SP4N-LAPOR! serta hambatan yang muncul pada saat implementasi SP4N-LAPOR!.

2. Data sekunder

Pada penelitian ini data sekunder yang didapat berupa dokumen atau informasi tertulis dari beberapa sumber data yang digunakan sebagai informasi tambahan, yaitu peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, artikel, jurnal, situs resmi pemerintah, ataupun data lainnya yang selaras dan mendukung penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk bertukar informasi terkait topik tertentu (Fiantika dkk., 2022). Teknik ini biasanya dikolaborasi dengan observasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam sehingga informasi yang didapatkan lebih akurat. Menurut Sugiono, terdapat dua metode wawancara yang dapat dilakukan, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur (Wibawa, 2020). Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur dengan topik dan pertanyaan wawancara yang telah disesuaikan dengan pedoman wawancara.

Tabel 4. Informan penelitian

No.	Nama	Informan	Informasi yang didapat
1	Dicky Purnama Koerniawan, ST., M.Si.	Analisis kebijakan ahli muda bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1. Sejauh mana SP4N-LAPOR! mempermudah penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 2. Seberapa jelas dan efektif kebijakan yang mengatur pelaksanaan SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, daerah, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 3. Pengaruh kondisi sosial dan teknologi, serta kesiapan pegawai dan dukungan masyarakat terhadap keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. 4. Faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR!
2	Rizki Amalia, A.Md	Pengolah data dan Informasi serta Admin SP4N-LAPOR!	1. Sejauh mana SP4N-LAPOR! mempermudah penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 2. Seberapa jelas dan efektif kebijakan yang mengatur pelaksanaan SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, daerah, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 3. Pengaruh kondisi sosial dan teknologi, serta kesiapan pegawai dan dukungan masyarakat terhadap keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. 4. Faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR!
3	Wisnu Wardhana, SE., M.Si.	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	1. Sejauh mana SP4N-LAPOR! mempermudah penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 2. Seberapa jelas dan efektif kebijakan yang mengatur pelaksanaan SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, daerah, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 3. Pengaruh kondisi sosial dan teknologi, serta kesiapan pegawai dan dukungan masyarakat terhadap keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. 4. Faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR!

4	Nuryadi, S.H	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1. Sejauh mana SP4N-LAPOR! mempermudah penyelesaian pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 2. Seberapa jelas dan efektif kebijakan yang mengatur pelaksanaan SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, daerah, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 3. Pengaruh kondisi sosial dan teknologi, serta kesiapan pegawai dan dukungan masyarakat terhadap keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR!. 4. Faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR!
5	1. Afifah 2. Naila 3. Tantri	Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR! (Masyarakat Kabupaten Tangerang)	1. Pemahaman masyarakat terkait SP4N-LAPOR! 2. Tanggapan masyarakat dengan kehadiran SP4N-LAPOR! sebagai alat pengaduan digital 3. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR! untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan pada subjek atau objek penelitian. Dalam proses observasi, data yang didapatkan terkait sikap, perilaku, tindakan, serta interaksi anatar individu (Raco, 2010). Peneliti melakukan observasi dalam implementasi SP4N-LAPOR! mengenai bagaimana penerapan SP4N-LAPOR! dalam mempermudah masyarakat dan apa saja hambatan yang terjadi dalam implementasi SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Tabel 5. Daftar observasi

No.	Objek	Informasi yang didapat
1	Admin SP4N-LAPOR! Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	1. Proses koordinasi dengan pihak pelapor dan masalah yang dilaporkan. 2. Sistematis penyelesaian laporan. 3. Laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! secara tahunan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tangerang.
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	Informasi mengenai alur tindak lanjut penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, ketersediaan sarana pendukung dan pembagian tugas antar pegawai, dan dukungan internal dalam pelaksanaan

sistem pengaduan digital di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dari dokumen-dokumen arsip, peraturan-peraturan, dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang serta memberikan pemahaman mendalam terkait subjek penelitian.

Tabel 6. Daftar dokumen

No.	Dokumen	Data yang didapat
1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
2	Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Tentang kewajiban setiap instansi menyediakan mekanisme pengaduan publik yang transparan dan akuntabel
3	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	Tentang kewajiban seluruh instansi pelayanan publik untuk menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengaduan nasional
4	Peraturan Bupati Tangerang No. 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Tentang kewajiban menggunakan SP4N-LAPOR! pada seluruh instansi di Kabupaten Tangerang
5	SOP layanan pengaduan administrasi kependudukan melalui daring (SP4N-LAPOR!)	Tentang teknis penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
6	Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang tahun 2022	Tentang petugas yang menangani laporan melalui SP4N-LAPOR! beserta tugas dan fungsinya
7	Laporan Tahunan SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang tahun 2024	Mengenai alur proses pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

3.6 Metode Analisis Data

Dalam metode penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu saat pengumpulan data, setelah pengumpulan data, atau selama periode tertentu setelah selesainya proses pengumpulan data. Menurut Miles *et al.* (2014) proses analisis data mencakup beberapa kegiatan, diantaranya:

1. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan proses dalam penelitian kualitatif yang mencakup seluruh rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan, mendalam, dan kontekstual sesuai dengan fokus penelitian. Dalam pendekatan kualitatif, data tidak hanya dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian secara langsung, tetapi juga untuk memahami makna di balik fenomena sosial yang sedang diteliti.

2. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan bagian penting dalam proses analisis kualitatif yang bertujuan untuk menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, serta mentransformasikan data yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini dilakukan dengan cara menghilangkan data yang tidak relevan dan menyusun informasi secara sistematis untuk mempermudah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, kegiatan pengorganisasian data berperan dalam membantu peneliti agar lebih mudah melanjutkan proses analisis pada tahapan berikutnya.

3. Penyajian Data

Tahap selanjutnya dalam proses analisis data adalah penyajian atau penampilan data. Tahapan ini bertujuan untuk menyusun informasi yang telah terorganisir agar membentuk gambaran yang utuh, sehingga dapat membantu peneliti dalam menarik kesimpulan serta menentukan langkah atau keputusan yang tepat. Penyajian data menjadi sarana untuk menafsirkan hasil temuan berdasarkan hubungan antara data yang dikumpulkan dengan fokus penelitian. Bentuk penyajian data dapat disajikan dalam berbagai format visual seperti matriks, grafik, tabel, dan media lainnya yang mendukung pemahaman terhadap data yang diperoleh.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti merumuskan hasil akhir dari penelitian, baik berupa kesimpulan sementara yang muncul selama proses pengumpulan data berlangsung, maupun kesimpulan akhir yang diperoleh setelah seluruh data dianalisis secara menyeluruh. Proses ini mencerminkan aktivitas analisis yang terus berlangsung sejak awal penelitian, di mana peneliti mulai menilai makna dari data berdasarkan keteraturan, pola, hubungan sebab-akibat, serta konfigurasi yang

mungkin terbentuk. Namun demikian, dalam penelitian kualitatif, proses penarikan kesimpulan harus dipahami secara kontekstual dan terbuka, karena permasalahan serta rumusan masalah dapat berubah dan berkembang seiring berjalannya proses penelitian.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2013) teknik keabsahan data merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai keabsahan data yang didapatkan. Dalam penelitian kualitatif, tolak ukur yang digunakan untuk dasar keabsahan data yaitu:

1. Kredibilitas

Uji kredibilitas bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepercayaan pada data yang dihasilkan, serta menentukan data tersebut dapat dianggap valid atau tidak. Untuk melakukan penilaian kredibilitas, peneliti melakukan triangulasi sumber yang dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber digunakan untuk memberikan validasi data penelitian dengan melakukan analisis silang dari beberapa sumber.

2. Keteralihan

Pemeriksaan transferabilitas data dilakukan dengan memberikan penjelasan komprehensif dan tepat terkait hasil penelitian, serta menjelaskan konteks di mana penelitian tersebut dilakukan. Suatu penelitian harus memberikan uraian secara rinci, jelas, dan sistematis agar hasil penelitian mudah dipahami, dengan begitu penelitian tersebut baru dapat dikatakan memenuhi standar keteralihan.

3. Keandalan

Uji keandalan dilakukan dengan melihat apa yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari penentuan masalah atau fokus penelitian, kegiatan lapangan, menentukan informan, analisis data dan informasi, hingga proses penarikan kesimpulan. Temuan penelitian dapat dikatakan tidak dapat diandalkan jika data yang diperoleh ada tetapi proses penelitian tidak terdokumentasi atau tidak dilakukan.

4. Kepastian

Uji kepastian biasa disebut juga dengan objektivitas penelitian. Tolak ukur ini merupakan aspek penting dalam pertimbangan penelitian akademis. Uji kepastian setara dengan uji keandalan. Uji kepastian dilakukan selama penelitian

berlangsung, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap hasil yang didapatkan merupakan hasil dari proses yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait implementasi SP4N-LAPOR dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam rangka peningkatan layanan pengaduan yang ditinjau menggunakan teori implementasi oleh Mazmanian dan Sabatier (1980), belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Beberapa indikator menunjukkan pelaksanaan yang sudah terstruktur, seperti pada aspek kemampuan kebijakan yang ditunjang oleh dasar hukum dari tingkat nasional hingga internal dinas, serta kejelasan struktur tugas melalui Surat Keputusan dan SOP. Hal ini menunjukkan bahwa perancangan kebijakan SP4N-LAPOR! telah memiliki dasar hukum yang kuat, serta arahan teknis yang jelas di tingkat operasional. Namun, terdapat kendala yang masih menjadi penghambat dalam implementasinya. Pada indikator tingkat kemudahan permasalahan untuk diatasi, meskipun permasalahan layanan yang diadukan bersifat administratif dan teknisnya mudah dipecahkan, proses tindak lanjut laporan masih terhambat oleh lambannya respons dari dinas. Hal ini dipicu oleh alur disposisi yang panjang dan kurangnya transparansi terhadap data penanganan pengaduan. Selain itu, masih adanya kesenjangan digital membuat kelompok tertentu, seperti lansia atau masyarakat dengan literasi digital rendah, mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi. Selanjutnya, pada indikator faktor luar kebijakan, partisipasi masyarakat terhadap penggunaan SP4N-LAPOR! terus meningkat, yang mengindikasikan tumbuhnya kepercayaan publik terhadap sistem ini. Namun, hal ini belum sepenuhnya seimbang dengan kesiapan teknis dan sumber daya manusia. Masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan

jaringan internet dan sistem SP4N-LAPOR! yang tidak stabil, baik dari sisi masyarakat maupun petugas. Kurangnya pelatihan teknis yang berkelanjutan sejak 2021 juga menjadi faktor lemahnya kapasitas pelaksana dalam memaksimalkan layanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! telah memiliki dasar struktural yang kuat namun masih menghadapi tantangan pada aspek responsivitas, keterbukaan data, dan dukungan infrastruktur. Berdasarkan teori Mazmanian dan Sabatier (1980), hambatan yang bersumber dari luar isi kebijakan maupun faktor-faktor dalam proses implementasi menunjukkan perlunya upaya penguatan koordinasi, peningkatan kapasitas pelaksana, serta pemerataan akses terhadap teknologi agar sistem pengaduan ini dapat berfungsi secara optimal dan berkelanjutan di masa mendatang.

2. Terdapat faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR! dalam peningkatan layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yaitu keterlambatan respons dalam penanganan laporan yang disebabkan oleh keterlambatan disposisi laporan serta kendala sistem dan jaringan internet yang menghambat kelancaran proses penanganan pengaduan serta berdampak langsung terhadap kenyamanan masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR!. Hasil ini memiliki implikasi signifikan terhadap teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier (1980), yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh isi kebijakan semata, tetapi juga sangat bergantung pada faktor struktural, teknis, serta dukungan sumber daya manusia yang memadai. Kurangnya kecepatan respons, gangguan jaringan, lemahnya koordinasi, dan minimnya pelatihan menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR! masih memerlukan penguatan di berbagai aspek tersebut.

Meskipun demikian, terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini yang perlu diperhatikan. Ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, sehingga temuan yang dihasilkan tidak dapat digeneralisasikan ke instansi pemerintah lainnya yang memiliki karakteristik organisasi, volume layanan, serta pendekatan pengelolaan pengaduan yang berbeda. Selain itu, jumlah informan yang diperoleh oleh peneliti juga terbatas

pada sejumlah pegawai yang secara langsung terlibat dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! dan beberapa responden dari masyarakat pengguna layanan. Keterbatasan jumlah dan keragaman latar belakang informan ini dapat memengaruhi kedalaman analisis, khususnya dalam menggambarkan berbagai pengalaman dan persepsi terhadap efektivitas sistem pengaduan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti bermaksud memberikan saran dalam implementasi SP4N-LAPOR! yang semoga dapat bermanfaat bagi pihak terkait, sebagai berikut:

1. Perlu adanya sistem disposisi otomatis di dalam *platform* SP4N-LAPOR! agar setiap laporan yang masuk dari masyarakat dapat langsung diteruskan secara sistematis ke instansi yang berwenang, berdasarkan kategori laporan yang telah dipilih oleh pelapor. Dengan perkembangan sistem ini, proses pemilahan dan pengalihan laporan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada admin nasional secara manual, sehingga dapat mempercepat alur tindak lanjut dan meminimalisasi potensi keterlambatan akibat proses birokrasi internal.
2. Penguatan sumber daya manusia melalui penyelenggaraan bimbingan teknis secara berkala bagi pegawai yang terlibat dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Bimbingan teknis ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan teknis, serta kapasitas pegawai dalam mengoperasikan sistem pengaduan digital secara efektif dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
3. Penguatan infrastruktur teknologi, khususnya pada aspek stabilitas *website* dan *server* SP4N-LAPOR!, agar sistem tetap dapat diakses secara optimal oleh masyarakat dalam kondisi lalu lintas akses yang tinggi. Peningkatan kapasitas *server* serta pengawasan berkala terhadap performa sistem menjadi sangat penting untuk menjamin keberlangsungan layanan pengaduan digital yang cepat, responsif, dan tidak mudah terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Algazo, F. A., & Ibrahim, S. (2021). Digital governance emergence and importance. *Journal of Information System and Technology Management*, December. <https://doi.org/10.35631/JISTM.624003>
- Almeida, V., Filgueiras, F., & Gaetani, F. (2020). Digital Governance and the Tragedy of the Commons. *IEEE Computer Society*, October. <https://doi.org/10.1109/MIC.2020.2979639>
- Aneta, A. (2010). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 54. <https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.132>
- Bae, Y., Woo, B. D., Jung, S., Lee, E., Lee, J., Lee, M., & Park, H. (2023). The Relationship Between Government Response Speed and Sentiments of Public Complaints: Empirical Evidence From Big Data on Public Complaints in South Korea. *SAGE Open*, 13(2), 1–14. <https://doi.org/10.1177/21582440231168048>
- Boellan, S. Y. (2022). *Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) dalam Rangka Pemantauan Pelayanan Publik di Kota Kupang*. Universitas Nusa Cendana Kupang.
- Desrinelti, Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>

- Fahasen, M. N. (2024). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Inovasi (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah. *Doctoral Dissertation, IPDN*.
- Fauzia, A. A. (2024). *Implementasi kebijakan electronic kinerja (e-kinerja) sebagai penilaian kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Fiantika, F. R., Sri, M. W., Sri, J., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Y. Novita (Ed.), PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023). Digital governance : A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162(July 2022), 113777. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777>
- Hariwibowo, I. N. (2013). Evaluation of Successful Implementation of Local Financial Management Information System (LFMIS) Study at Yogyakarta Municipal Goverment. *Accounting and Business Information Systems Journal*, 1(2).
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Ilhami, R. (2024). *Digital Governance* (R. Pancasilawan (ed.)). CV. Megapress Nusantara.
- Jacobs, S., & Liebrecht, C. (2023). Responding to online complaints in webcare by public organizations: the impact on continuance intention and reputation. *Journal of Communication Management*, 27(1), 1–20. <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2021-0132>

- Kartika, N. A., Bahar, A. A., & Apriyansa, A. (2025). *Analisis Pelaksanaan Transparansi Layanan Pengaduan Online melalui Website SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda*. 8(4).
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Lingkungan Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia. (*JKP*) *Journal of Government, Social and Politics*, 10(2).
- Larasati, M., & Citrawan, A. L. (2024). Kewenangan DISKOMINFO Kabupaten Tangerang Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Beleid: Journal Of Administrative Law And Public Policy*, 1(2), 70–92. <https://doi.org/10.51825/beleid.v2i1.25036>
- Lia, S. N., & Tukiman, T. (2024). Quality of Complaint Services through the Lapor Website at Departement of Education the East Java Provincial. *Journal La Sociale*, 5(5), 1380–1389. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i5.1275>
- Madani, M., Iva, M. I. N., & Amiruddin, I. (2021). Peran Street Level Bureaucracy dalam Implementasi Kebijakan Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 333–343. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VI(II), 324–334.
- Masiero, S. (2016). *Digital Governance and the Reconstruction of the Indian Anti-Poverty System*. <https://doi.org/10.1080/13600818.2016.1258050>
- Matland, R. E. (1995). Synthesizing The Implementation Literature: The Ambiguity-Conflict Model of Policy Implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 5(2), 145–174. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a037242>

- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1980). The Implementation of Public Policy : A Framework of Analysis. *Policy Studies Journal*, 8(4), 538–560. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266>.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. In *SAGE Publications, Inc.* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Narayana, I. D. G. A. P., & Amri, I. (2023). Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.2814>
- Nugroho, P. C., Asropi, A., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter : Kajian Politik Dan Hubungan Internasional*, 9(1), 72–96. <https://doi.org/10.52447/polinter.v9i1.6873>
- Nurhadi, S. P., Purbaningrum, D. G., & Nuraulia, R. (2023). Implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 295–302. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v2i2.118>
- Pradyansyach, N., & Yuwono, T. (2023). Analisis Implementasi Pengelolaan Aduan dan Aspirasi Publik melalui (SP4N-LAPOR!) dalam Mewujudkan Good Governance di Kabupaten Kendal. *Journal of Politic and Government Studies*. www.lapor.go.id.

- Pratama, S. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Ipdn*, 9–25.
- Purnawati, N. P. S., & Suryawan, D. K. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Dalam Menanggapi Layanan Pengaduan Masyarakat (Suatu Studi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung). *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 23–35. <https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.23-35>
- Raco, J. R. (2010). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik, dan keunggulannya. In Arita & J. B. Soedarmanta (Eds.), *PT Grasindo* (1st ed.). PT Grasindo.
- Rahardhabi, hanif S., Setianingsih, E. Iarasati, & Lituhayu, D. (2024). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Tegal*. Universitas Diponegoro.
- Raharjo, P. (2015). the Effects of the Implementation of the Family of Hope Program Policy on the Quality of Education and Health Service of Poor Family in East Jakarta. *International Journal of Education*, 8(2), 114–128.
- Rifaldi, M. A. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. In *IPDN*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Rosenbloom, D. H. (1983). Public Administrative Theory and The Separation of Powers. *American Society for Public Administration*, 43(3). <https://doi.org/10.4324/9781315438962>
- Sowa, R. A., Widodo, J., & Radjikan. (2024). Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Scientica Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suharno. (2013). *Dasar-dasar Kebijakan Publik Kajian Proses dan Analisis Kebijakan* (1st ed.). Penerbit Ombak.
- Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* (H. Hadjarati (ed.); 1st ed.). PENERBIT PT.Pustaka Indonesia Press.
- Tahir, A. (2018). Kebijakan publik dan good governancy. In *Academia Education*. UNG Press.
- Wibawa, D. (2020). Wartawan dan Netralitas Media. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 185–206. <https://doi.org/10.15575/cjik.v4i2.10531>
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2432>
- Yulia, S., Rusmana, A., & Saefudin, E. (2022). Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 674–683. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i9.440>
- 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, IPDN*.

Peraturan-peraturan

Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang No. 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 Tahun 2014 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Media lain

Fatimah, N. (2022). *BPMP JAKARTA – Balai Penjaminan Mutu Pendi*
<https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/>, diakses pada 20 oktober 2024.

LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. (2024). *LAPOR!*
<https://lapor.go.id/>, diakses pada 15 oktober 2024.