

RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM REALISASI LAYANAN ADUAN MASYARAKAT

**(STUDI PENELITIAN SP4N LAPOR! OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN KLATEN TAHUN 2023)**

Nabilah Amelia, Teguh Yuwono

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Kebutuhan akan saluran untuk mewadahi keluhan masyarakat, kondisi aduan yang tidak ditangani, duplikasi pada penanganan aduan, dan lempar tanggung jawab antar penyelenggara pemerintahan mendorong penciptaan SP4N Lapor!. Pemerintah Kabupaten Klaten telah melaksanakan SP4N Lapor! sejak tahun 2019 hingga saat ini. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten dalam konteks *complaint management* dan *responsive governance* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten belum berjalan sesuai dengan *complaint management* dan kehadiran SP4N Lapor! belum dapat mewujudkan *responsive governance* di lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten. SP4N Lapor! merupakan produk kebijakan *top-down* dimana kebijakan pemerintah yang *top-down* cenderung tidak efektif dan memiliki banyak masalah. Ini karena kebijakan *top-down* yang dipaksakan dalam kondisi ketidaksiapan budaya partisipatif dari pemerintah daerah dan masyarakat lokal. Permasalahan pelaksanaan SP4N Lapor! di Kabupaten Klaten, yakni kendala teknis dan kompleksnya sistem SP4N Lapor!, pemerintah daerah yang belum berpartisipasi secara responsif dan belum eksis untuk memberdayakan masyarakat guna meningkatkan kuantitas aduan, serta masyarakat yang kurang aktif berpartisipasi dalam pendayagunaan SP4N Lapor!. Kurangnya etos kerja dan profesionalitas memperlambat penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten. Kondisi statis yaitu jarang adanya aduan yang masuk ke sistem SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten membentuk cara pandang dan kebiasaan pemerintah yang menyepelkan penanganan aduan. Ini adalah representasi dari pemerintah yang bersemangat di awal saja dan mulai mengalami demotivasi yang menyebabkan penurunan kinerja pemerintah dalam penanganan aduan. Saran yang dapat diberikan adalah pemerintah pusat perlu mengkaji SP4N Lapor! dengan mempertimbangkan aspek relevansi kebutuhan dan kemudahan akses masyarakat lokal. Diskominfo Klaten perlu meningkatkan motivasi, kedisiplinan, dan profesionalitas; rutin memeriksa aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten selama jam kerja berlangsung; meningkatkan responsivitas dan ketaatan waktu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) SP4N Lapor! dan Pelayanan Aduan; serta intensif melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat tentang SP4N Lapor!.

Kata Kunci : *Responsive Governance, Complaint Management, SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten*

ABSTRACT

The need for a channel to accommodate public complaints, the condition of complaints that are not handled, duplication in complaint handling, and the throwing of responsibilities between government administrators encourage the creation of SP4N Lapor!. The Klaten District Government has been implementing SP4N Lapor! since 2019 until now. The purpose of this research is to analyze the implementation of SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten in the context of complaint management and responsive governance using descriptive qualitative research methods. Data collection techniques used interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten has not run in accordance with complaint management and the presence of SP4N Lapor! has not been able to realize responsive governance within the scope of the Klaten District Government. SP4N Lapor! is a product of top-down policy where top-down government policies tend to be ineffective and have many problems. This is because top-down policies are imposed under conditions of unprepared participatory cultures of local governments and local communities. Problems with the implementation of SP4N Lapor! at Klaten District, namely technical constraints and the complexity of the SP4N Lapor! system, local governments that have not participated responsively and have not existed to empower the community to increase the quantity of complaints, and communities that are less active in participating in the utilization of SP4N Lapor!. Lack of work ethic and professionalism slows down the handling of complaints about SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten. Static conditions, namely the lack of complaints entering the SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten forms the government's perspective and habits that underestimate the handling of complaints. This is a representation of a government that is excited at the beginning and begins to experience demotivation which causes a decrease in government performance in handling complaints. Suggestions that can be given are that the central government needs to review SP4N Lapor! by considering aspects of the relevance of the needs and ease of access of local communities. Diskominfo Klaten needs to increase motivation, discipline, and professionalism; routinely check complaints of SP4N Lapor! during working hours; improve responsiveness and time compliance according to the SP4N Lapor! Standard Operating Procedure (SOP) and Complaint Service; and intensively conduct direct socialization to the public about SP4N Lapor!.

Keyword : *Responsive Governance, Complaint Management, SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten*

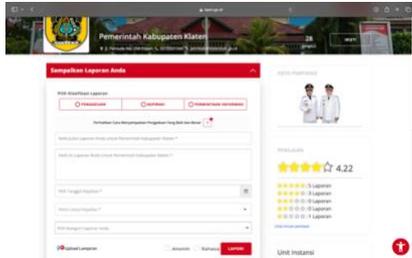
PENDAHULUAN

Kebutuhan saluran untuk mewedahi keluhan masyarakat, kondisi aduan yang tidak ditangani, duplikasi pada penanganan aduan, dan lempar tanggung jawab antar penyelenggara pemerintahan mendorong penciptaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

(SP4N Lapor!) melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Ditindaklanjuti dengan mengeluarkan Permenpan-RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pemerintah Kabupaten Klaten

mulai menggunakan SP4N LAPOR! sejak tahun 2019.

Gambar 1. Website SP4N LAPOR! Pemerintah Kabupaten Klaten



Sumber : Website Lapor Pemerintah Kabupaten Klaten diakses pada 6 November 2023

Pertama, secara teori *complaint management*, Pemerintah Kabupaten Klaten seharusnya dapat mengelola dan menangani aduan masyarakat di SP4N LAPOR! secara sistematis dengan komitmen yang kuat, responsif, berkeadilan, dan mampu memberikan solusi. SP4N LAPOR! Pemerintah Kabupaten Klaten dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten. Bidang yang mengoperasikan SP4N Lapor! adalah Bidang Komunikasi dan Statistik.

Pemerintah Kabupaten Klaten mengeluarkan Keputusan Bupati Klaten Nomor 050.7/1102 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kabupaten Klaten. Pada awalnya,

Kabupaten Klaten menggunakan tiga kanal aduan yang terdiri dari SP4N LAPOR!, LaporGub!, dan Matur Ibu. Namun, berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Bidang Komunikasi dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, pada pertengahan tahun 2023 layanan Matur Ibu diintegrasikan dengan SP4N LAPOR! untuk mengikuti Permenpan-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *road map* Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 yang memprioritaskan SP4N LAPOR! sebagai layanan aduan masyarakat yang utama di setiap lingkup pemerintahan.

Penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten memperoleh rating penilaian yang cukup tinggi, yakni 4,22 per November tahun 2023. Berdasarkan data laporan penanganan pengaduan masyarakat tahun 2022, jumlah aduan yang masuk tahun 2019 sebanyak 100 aduan, tahun 2020 sejumlah 121 aduan, tahun 2021 dengan 88 aduan, dan tahun 2022 sebanyak 71 aduan. Namun, mulai periode tahun 2020 hingga 2022 jumlah laporan aduan yang masuk itu mulai mengalami penurunan. Aduan SP4N LAPOR! tahun 2021 berjumlah 88 aduan dengan persentase penanganan aduan sebesar 92%. Untuk tahun 2022 berjumlah 71 aduan.

Persentase penyelesaian penanganan aduan tahun 2022 sebesar 76%.

Gambar 2. Grafik jumlah aduan SP4N LAPOR! Tahun 2017-2022



Sumber : Laporan penanganan pengaduan masyarakat Kab. Klaten (2022)

Pada tahun 2023 jumlah aduan naik menjadi 82 aduan dengan persentase ketercapaian penanganan aduan sebesar 83%. Pada awal keberjalanannya jumlah aduan itu banyak, yakni berada di atas angka 100. Pada tahun 2020 terdapat 121 aduan. Mulai tahun 2021 turun menjadi 88 aduan. Kemudian, kembali turun menjadi 71 aduan di 2022. Namun, aduan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2023 dengan jumlah 82 aduan. Persentase ketercapaian penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten pada tahun 2023 juga meningkat menjadi 83%. Jumlah persentase ini lebih tinggi dari tahun 2022 yang hanya mencapai angka 76% saja. Kembali meningkatnya jumlah aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten tahun 2023 itu menunjukkan perbaikan peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan melalui

penyampaian aduan. Peningkatan persentase ketercapaian penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten tahun 2023 tersebut menunjukkan peningkatan inklusivitas penanganan aduan.

Gambar 3. Jumlah aduan SP4N LAPOR! Pemerintah Kabupaten Klaten Tahun 2020-2023



Sumber: diolah Peneliti

Kedua, secara teori *responsive governance*, Pemerintah Kabupaten Klaten seharusnya senantiasa menanggapi aduan, keluhan, kritik, saran, aspirasi, tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan wawasan yang baru dengan bersikap tanggap, cermat, dan tepat. Hal ini sejalan dengan tujuan diciptakannya layanan aduan SP4N Lapor!, yakni pemerintah dapat menangani aduan yang disampaikan masyarakat dengan cepat, tepat, tuntas, sederhana, dan terkoordinasi dengan baik. Peningkatan jumlah aduan dan persentase ketercapaian penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten pada tahun 2023 menjadi modal yang baik bagi Diskominfo Kabupaten Klaten dalam mewujudkan *responsive governance*.

Akan tetapi, terdapat kendala dalam pelaksanaan SP4N LAPOR! Pemerintah

Kabupaten Klaten, yakni website SP4N Lapor! yang lambat, informasi yang kurang lengkap dari masyarakat membuat admin kesulitan dan lama untuk menindaklanjuti aduan, lambannya tindak lanjut dari OPD atau instansi yang berwenang, kurangnya sosialisasi terkait SP4N Lapor! kepada masyarakat, dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menilai penanganan aduan SP4N Lapor! yang Diskominfo Kabupaten Klaten kesulitan untuk mengevaluasi pelaksanaan SP4N Lapor!.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan SP4N LAPOR! Kabupaten Klaten oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten itu berjalan sesuai dengan *complaint management* atau belum. Penelitian ini juga berupaya untuk menganalisis kehadiran SP4N LAPOR! dalam mewujudkan *responsive governance* di Kabupaten Klaten.

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan wawasan ilmu pemerintahan melalui perluasan pengalaman dari penelitian sebelumnya. Selain itu, juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan riset tentang *responsive governance* dalam layanan aduan masyarakat. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menambah

pengetahuan bagi masyarakat luas dan memberikan pertimbangan rekomendasi yang lebih tepat bagi Diskominfo Klaten dalam merealisasikan *responsive governance* melalui layanan aduan SP4N Lapor!.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini adalah penelitian oleh Fernanda et al. (2023) berjudul “*Responsive Governance* Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II”. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji penerapan prinsip responsivitas pada aplikasi SAKPOLE oleh SAMSAT Kota Semarang II. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi SAKPOLE memberikan cara dan sarana komunikasi yang cepat karena memudahkan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan. SAMSAT Kota Semarang II juga telah berkomitmen menerapkan responsivitas. Namun, masih terdapat hambatan yaitu proses untuk menyelesaikan aduan membutuhkan waktu yang cukup lama karena membutuhkan koordinasi dengan instansi lain, kurang lengkapnya laporan yang diajukan masyarakat, dan kebutuhan akan pengembangan diri sumber daya manusia pengelola SAKPOLE. Perbedaan dengan penelitian tersebut terletak pada objek yang diteliti, subjek penelitian, regional atau lokasi penelitian, dan teori yang digunakan.

Penelitian oleh Mustakim et al. (2023) berjudul “Analisis Implementasi *Responsive Governance* di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)” dijelaskan secara detail penerapan indikator *responsive governance* pada layanan SI DIPO. Dengan analisis dimana nilai responsif sudah baik karena RSUD Sultan Imannudin telah mengusahakan metode online dan offline SI DIPO agar masyarakat bisa mengaksesnya. Nilai inovasi sudah baik karena RSUD Sultan Imannudin mengembangkan layanan informasi publik dari pelayanan *offline* atau fisik menjadi *online* sehingga seluruh masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut. Namun, untuk nilai *partnership* dan evaluasi masih harus ditingkatkan karena kurangnya proporsionalitas dari Tim Pengelola SI DIPO serta belum adanya kegiatan evaluasi untuk mengatasi tindakan hack online pada SI DIPO. Perbedaan dengan penelitian tersebut terletak pada objek yang diteliti, subjek penelitian, teori yang digunakan, dan regional atau lokasi penelitian.

Penelitian oleh Risalbi et al. (2021) berjudul “Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat” menjabarkan penerapan prinsip responsivitas pelayanan publik dalam penanganan aduan masyarakat oleh Dinas

Perhubungan Kota Malang. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas dari Dinas Perhubungan Malang sudah cukup baik. Fasilitas sudah memadai, pelayanan aduan sudah sesuai dengan SOP, responsivitas sudah meningkat, jaminan keamanan dan kemudahan telah diberikan, serta terbuka dan ramah dengan masyarakat. Namun, ketidaktahuan masyarakat mengenai mekanisme dan tata cara melaporkan aduan, ketidaksesuaian antara aduan dengan fakta lapangan, ketidaksabaran masyarakat terhadap proses penanganan aduan, dan terjadinya kesalahpahaman komunikasi dengan masyarakat yang membuat penanganan aduan membutuhkan waktu yang cukup lama. Perbedaan dengan penelitian tersebut terletak pada sudut pandang penelitian, objek yang diteliti, subjek penelitian, teori yang digunakan, dan regional atau lokasi penelitian.

Menurut Queensland’s Public Sector Agencies dalam Hardianto dkk (2021), manajemen komplain merupakan prosedur penanganan laporan aduan masyarakat melalui proses menerima laporan, menciptakan dan mengambil keputusan serta tanggung jawab. Menurut Tjiptono dalam Mursalim (2018), terdapat komponen-komponen dalam manajemen komplain yang terdiri dari :

1. *Commitment* (komitmen)

- Komitmen tinggi yang dimiliki seluruh bagian organisasi untuk bisa mendengarkan dan menyelesaikan permasalahan komplain.
2. *Visibility/Visible* (kejelasan)
Pemberian informasi mengenai prosedur menyampaikan komplain dan pihak yang bisa dihubungi harus dilakukan dengan jelas dan akurat.
 3. *Accessible* (kemudahan akses)
Jaminan bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan komplain dengan mudah, bebas atau gratis, dan murah.
 4. Kesederhanaan
Tata cara penyampaian komplain yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat.
 5. *Responsiveness* (responsivitas)
Penanganan dan penyelesaian komplain dalam waktu yang cepat. Setiap proses penanganan komplain yang masih berjalan juga harus diinformasikan kepada masyarakat.
 6. *Fairness* (keadilan)
Semua komplain yang disampaikan oleh masyarakat harus memperoleh perlakuan yang adil, sama, dan tidak membedakan.
 7. *Confidential* (kerahasiaan)
Menghargai serta menjaga privasi dan kerahasiaan masyarakat.
 8. *Records*

Menyusun data komplain dengan baik untuk mempermudah langkah perbaikan yang berkesinambungan.

9. Sumber daya

Instansi menyediakan sumber daya, fasilitas, serta sarana dan prasarana yang memadai. Ini dilakukan juga bertujuan untuk mengembangkan dan menyempurnakan pelaksanaan sistem penanganan komplain. Contohnya, seperti melatih sumber daya manusia instansi tersebut.

10. *Remedy*

Penyelesaian dan pemecahan masalah atas komplain yang disampaikan secara tepat dan cermat. Dilanjutkan dengan penetapan dan implementasi solusi tersebut secara konsekuen.

Menurut United National Development Program (UNDP), pemerintahan yang dapat membangun lembaga yang responsif dan akuntabel pada setiap tingkatannya itu sangat penting untuk bisa mendorong keterlibatan masyarakat yang kuat dan memberikan rasa kepemilikan terhadap keputusan-keputusan penting. Menurut UNDESA (2015), terdapat lima elemen kunci dalam *responsive governance*, yakni sebagai berikut :

1. Menanggapi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif (*responding efficiently and effectively to people's needs*)

- Tata kelola pemerintahan yang responsif senantiasa berusaha untuk tanggap dalam memenuhi kebutuhan nyata masyarakat secara efektif dan efisien. Untuk dapat melakukan hal tersebut dibutuhkan tekad dan komitmen yang kuat untuk menetapkan program, kegiatan, keputusan, dan aksi yang tepat sesuai kebutuhan riil masyarakat. Hal ini juga diiringi dengan kerja sama dengan sektor privat dan masyarakat sipil.
2. Memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan mengatasi menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap mitra dan konstituen (*meeting increasing public demands and addressing declining public trust among partners and constituents*)
Memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat adalah tugas pemerintah sebagai pelayan publik. Pendekatan pembangunan berbasis hak adalah salah satu sumber meningkatnya tuntutan masyarakat. Pemerintah harus menyadari bahwa masyarakat memiliki hak untuk ikut terlibat dalam pelaksanaan pemerintahan. Melalui hak ini masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan tuntutan kepada pihak pemerintah. Legitimasi akan lebih kuat apabila pemerintah memberikan ruang dan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk ikut berperan dalam proses keberjalanan pemerintahan.
 3. Pegawai negeri yang kompeten, beragam, dan beretika (*competent, diverse, and ethical public servants*)
Dalam menyelenggarakan pelayanan publik diperlukan pegawai negeri yang berkompoten, transparan, professional, berintegritas, akuntabel, efektif, dan responsif terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pegawai negeri harus dapat mengembangkan potensi diri melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, inovasi, etika, fokus terhadap masyarakat, dan komitmen yang kuat agar dapat merespons kebutuhan publik secara efektif. Contohnya dapat mengatasi tantangan yang kompleks melalui pemikiran yang mampu memecahkan masalah dan mengembangkan instansi.
 4. Melibatkan warga negara dan memberdayakan masyarakat (*engaging citizens and empowering communities*)
Masyarakat berhak ikut berpartisipasi dan berperan aktif dalam pemerintahan. Proses pelibatan warga negara ini membutuhkan pengembangan kapasitas dan keterampilan bagi sektor publik, privat, serta masyarakat sipil. Tanggung jawab dari seluruh pihak harus senantiasa ditingkatkan dalam lembaga dan proses pemerintahan. Untuk pemberdayaan komunitas atau masyarakat itu mencakup kelompok yang terpinggirkan dan rentan secara

sosial. Pembangunan berbasis hak asasi manusia tanpa membedakan latar belakang adalah langkah yang dapat dilakukan untuk meraih inklusivitas.

5. Menyediakan layanan multi-saluran dan partisipasi elektronik (*providing multi-channel service delivery and e-participation*)

Teknologi Informasi dan Komunikasi menyediakan sarana untuk meningkatkan daya tanggap dan keterjangkauan dalam perluasan pelayanan publik. Pemerintah dapat menggunakan media sosial dan berbagai saluran elektronik lainnya untuk mengintegrasikan pelayanan publik dan menjaring opini publik. Ini dapat menjangkau partisipasi masyarakat secara lebih luas dalam rangka menciptakan respons efektif terhadap kebutuhan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggali informasi yang dapat menghasilkan makna dan pemahaman secara mendalam, menjelaskan, dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan terkait tata kelola pemerintahan yang responsif dalam realisasi layanan aduan masyarakat SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten.

Situs penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten. Tepatnya di Bidang Komunikasi dan Statistik yang bertugas menjalankan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, Kepala Bidang Komunikasi dan Statistik, Pembina dan Penanggung jawab Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, dan Masyarakat Kabupaten Klaten pengguna layanan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten.

Data penelitian ini berupa teks, laporan, catatan, kata-kata, tindakan, dokumen pemerintah, buku, arsip, artikel, dan foto yang dapat menjadi representasi permasalahan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara dengan para informan penelitian. Data sekunder berasal dari laporan tahunan penanganan pengaduan masyarakat Kabupaten Klaten, data laporan aduan masyarakat di SP4N LAPOR!, *website* resmi SP4N LAPOR! Pemerintah Kabupaten Klaten, peraturan, perundang-undangan, dokumentasi, jurnal, dan buku yang sesuai.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dan interpretasi data menggunakan

reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi data. Uji kualitas data dilakukan melalui uji kredibilitas. Uji kredibilitas penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten terkait *Complaint Management*

a. Komitmen

Kurangnya etos kerja dan profesionalitas dalam penanganan aduan SP4N Lapor! Pemkab Klaten dan penanganan aduan yang belum siap sedia akibat terganggu oleh pekerjaan lain. Admin tidak segera membuka SP4N Lapor! ketika datang di kantor. Tidak setiap hari selama jam kerja itu memeriksa aduan. Pemeriksaan dan penanganan aduan dilakukan hanya sebanyak 7 kali dalam periode 02-27 september 2024. Admin Taufiq Hidayanto sebanyak 2 kali (5 dan 9 September 2024). Admin Nur Fadhillah Zahriyati sebanyak 5 kali (13, 17, 19, 23, dan 26 September 2024). Kedua admin memiliki pekerjaan selain penanganan aduan, yakni publikasi berita di website Kabupaten Klaten, rapat, maupun dinas luar kantor (visitasi dan

penilaian PPID, mewakili Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menghadiri undangan dari pihak eksternal, dan sebagainya). Ini yang membuat proses saling *back up* antar admin perlu ditingkatkan. Terdapat 3 (tiga) aduan tahun 2023 yang belum ditindaklanjuti dan 11 (sebelas) aduan yang keterangannya masih diproses oleh OPD dan instansi. Total aduan yang belum selesai ditangani pada tahun 2023 adalah 14 (empat belas) aduan.

b. Kejelasan

Diskominfo Kabupaten Klaten belum menyampaikan pemberitahuan terkait kontak/narahubung pengelola pengaduan SP4N Lapor!, seperti Admin dan Penanggung jawab Admin. Diskominfo Kabupaten Klaten belum mengedukasi masyarakat terkait SP4N Lapor! dan belum mengunggah postingan tutorial SP4N Lapor! di media sosial Instagram, X, dan YouTube milik Diskominfo Kabupaten Klaten.

c. Kemudahan akses

Diskominfo Kabupaten Klaten memudahkan akses bagi seluruh masyarakat Klaten dengan menyelenggarakan layanan aduan SP4N Lapor! Pemkab Klaten secara

online (website dan aplikasi SP4N Lapor! Pemkab Klaten) dan *offline*. Ini sebagai langkah Diskominfo Klaten untuk menciptakan inklusivitas layanan aduan bagi masyarakat Klaten. SP4N Lapor! *offline* dilaksanakan melalui masyarakat mendatangi langsung Kantor Diskominfo Kabupaten Klaten pada saat jam kerja, yakni Senin – Kamis pukul 07.30 – 15.30 WIB dan Jumat pukul 07.30 – 11.30 WIB. Admin Nur Fadhillah Zahriyati akan mencatat isi dan kelengkapan informasi aduan lalu memasukkan aduan ke dalam sistem SP4N Lapor! menggunakan fitur “form manual”.

d. Kesederhanaan

SP4N Lapor! dipandang rumit untuk digunakan oleh masyarakat Klaten. Kerumitan dan kompleksitas karena SP4N Lapor! memiliki banyak fitur. *user interface* SP4N Lapor! kurang enak dipandang karena *font* yang kecil. Dengan sistem SP4N Lapor! yang rumit dan kompleks ini seharusnya Diskominfo melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat agar masyarakat memahami cara penggunaan SP4N Lapor! melalui edukasi dan praktik secara langsung.

e. Responsivitas

Verifikasi dan disposisi oleh Diskominfo Klaten belum responsif dan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Aduan Diskominfo Klaten. Pada SOP Pelayanan Aduan tercantum bahwa verifikasi disposisi hanya membutuhkan waktu 35 menit saja. Batas waktu verifikasi dan disposisi aduan menurut SOP SP4N Lapor! adalah 3 (tiga) hari. Diskominfo Klaten berani menjanjikan verifikasi dan disposisi dapat dilakukan dalam 1x24 jam saja. Namun, berdasarkan hasil analisis penelitian, proses verifikasi dan disposisi aduan itu dilakukan dalam 2 (dua) hingga 3 (tiga) hari.

f. Keadilan

Diskominfo Kabupaten Klaten menangani aduan SP4N Lapor! tanpa membeda-bedakan dan tidak memandang latar belakang pengadu. Diskominfo Kabupaten Klaten fokus terhadap isi dan kelengkapan informasi pada aduan. Diskominfo Klaten juga melakukan verifikasi dan disposisi terhadap seluruh aduan yang masuk ke SP4N Lapor! Pemkab Klaten.

g. Kerahasiaan

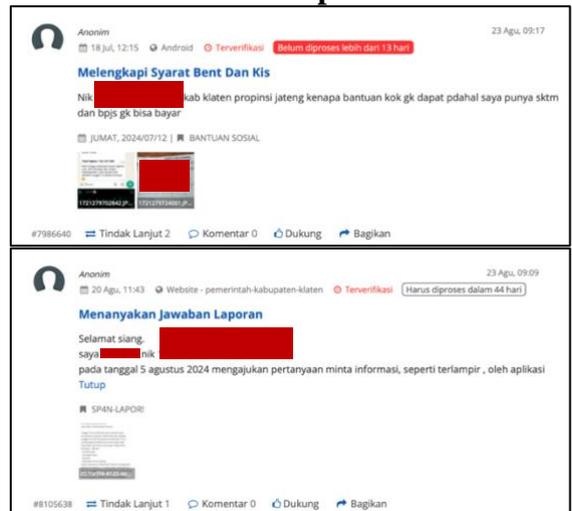
Diskominfo Kabupaten Klaten kurang teliti dalam menjaga keamanan data pribadi masyarakat yang tercantum pada aduan publik dan belum adanya strategi curatif yang memadai untuk menangani kebocoran data pribadi pengadu. Ditemukan 3 kasus kebocoran data pribadi masyarakat, yakni 1 (satu) aduan pada tahun 2020 dan 2 (dua) aduan pada tahun 2024. Terjadi “kecolongan” aduan yang tidak diatur menggunakan fitur “anonim” dan “rahasia” untuk melindungi privasi masyarakat. Upaya curatif jika terjadi kebocoran data pribadi pengadu yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten adalah melalui mediasi saja. Belum ada jaminan hukum ataupun prosedur penanganan kebocoran data yang lain.

Gambar 4. Data Diri Bocor pada Aduan Tahun 2020 di SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten



Sumber: *Website* SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten

Gambar 5. Data Diri Bocor pada Aduan Tahun 2024 di SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten



Sumber: *Website* SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten

h. Records

Diskominfo Kabupaten Klaten telah memiliki mekanisme rekap data aduan SP4N Lapor! sebagai upaya arsip dan acuan perbaikan di tahun berikutnya, yakni mengunduh laporan aduan dari sistem SP4N Lapor! dan menyimpan laporan bulanan tersebut di folder Google Drive. Diskominfo Kabupaten Klaten juga membuat dokumen laporan tahunan penanganan pengaduan masyarakat. Dokumen ini diunggah di website PPID Kabupaten Klaten dan dapat diakses oleh publik.

**Gambar 6. Laporan Tahunan
Penanganan Pengaduan
Masyarakat Kabupaten Klaten
Tahun 2023**



Sumber: Laporan Tahunan Penanganan
Pengaduan Masyarakat Kabupaten Klaten
Tahun 2023

i. Sumber daya

Terdapat perangkat yang kondisinya sudah kurang layak untuk menjalankan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, perbedaan penguasaan SP4N Lapor! antara kedua Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia Admin Pengaduan OPD dan instansi di Kabupaten Klaten. Komputer Admin Nur Fadhillah Zahriyati mengalami *bug* ketika digunakan untuk membuka banyak tab di chrome dan membuka laporan aduan dari SP4N Lapor!. *printer* Admin Nur Fadhillah Zahriyati juga perlu penggantian karena sudah rusak dan tidak dapat digunakan. Admin Nur Fadhillah Zahriyati membutuhkan *printer* untuk

mencetak laporan aduan SP4N Lapor!. Untuk sementara ini, Admin Nur Fadhillah Zahriyati harus mencetak *print* menggunakan *printer* milik bidang Sekretariat.

**Gambar 7. Komputer Admin
Dhilla mengalami bug dan
printer yang sudah rusak**



Sumber: Peneliti

Perlunya keseimbangan kemampuan dalam menggunakan SP4N Lapor! juga penting karena Admin Taufiq Hidayanto lebih menguasai SP4N Lapor! daripada Admin Nur Fadhillah Zahriyati. Jumlah Admin Pengaduan di setiap OPD dan instansi hanya ada 1 (satu). Pekerjaan sebagai Admin Pengaduan di OPD dan instansi juga bukan pekerjaan utama tetapi hanya pekerjaan sampingan saja.

j. Remedy

Diskominfo Kabupaten Klaten telah melakukan berbagai langkah untuk menyelesaikan permasalahan dan mencari solusi aduan dengan cara meneruskan aduan kepada OPD dan instansi terkait, mengejar-ngejar OPD dan instansi untuk segera menjawab aduan, berkoordinasi antara Pimpinan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten dengan Pimpinan OPD dan instansi ketika aduan rumit untuk dijawab, dan menjadikan klasifikasi aduan sebagai usulan dalam perencanaan pembangunan daerah.

2. Penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten terkait *Responsive Governance*

a. Menanggapi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif

Diskominfo Kabupaten Klaten belum responsif dalam menangani aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, belum memiliki dokumen berisi strategi yang sistematis sebagai acuan untuk percepatan penanganan aduan SP4N Lapor! (Rencana Aksi Pengaduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten) hingga penelitian ini selesai dilakukan (27 September 2024), kendala teknis sistem SP4N Lapor!, serta tindak lanjut aduan oleh OPD dan instansi yang masih lambat. Secara teknis, akses sistem SP4N Lapor! itu lambat dan *loading*-nya lama. Sistem SP4N Lapor! sering mengalami *error* dan setelah proses *maintenance* juga masih lambat untuk diakses. Verifikasi dan

disposisi dilakukan mendekati tenggat waktu hampir habis, yakni 2 (dua) hingga 3 (tiga) hari. Aduan itu masuk ke sistem SP4N Lapor! Nasional terlebih dahulu baru dilempar ke Pemerintah Kabupaten Klaten juga memperlambat penanganan aduan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten juga masih harus memberitahukan adanya aduan yang masuk kepada OPD dan instansi dan masih harus mengejar OPD dan instansi untuk segera memberikan jawaban awal di SP4N Lapor!.

b. Memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan mengatasi menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap mitra dan konstituen

Penanganan aduan berupa verifikasi disposisi oleh Dinas komunikasi dan Informatika serta tindak lanjut dari OPD dan instansi Kabupaten Klaten masih belum responsif. Penanganan aduan yang lambat membuat masyarakat malas untuk menyampaikan aduan dan cara penggunaan SP4N Lapor! yang cukup rumit menjadikan masyarakat tidak tertarik menggunakan SP4N Lapor!.

Kebijakan *top-down* seperti ini dipandang memiliki banyak masalah karena tidak cukup relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal sehingga pada akhirnya tidak *sustainable* (Handoko et al., 2017).

c. Pegawai negeri yang kompeten, beragam, dan beretika

Terdapat perbedaan kemampuan dan penguasaan SP4N Lapor! antara kedua Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten. Admin Nur Fadhillah Zahriyati tidak menerima pelatihan Admin SP4N Lapor! dari pusat dan hanya diajarkan oleh Admin Taufiq Hidayanto. Admin Taufiq Hidayanto yang lebih memahami dan menguasai SP4N Lapor!. Admin Nur Fadhillah Zahriyati merasa sistem SP4N Lapor! itu sulit dan rumit untuk digunakan. Ini membuat membuat Admin Nur Fadhillah Zahriyati lebih sering membuka LaporGub! daripada SP4N Lapor! karena lebih mudah bagi Admin Nur Fadhillah Zahriyati. Kendala kerja sama dengan OPD dan instansi dalam penanganan aduan berupa kurangnya jumlah sumber daya manusia yang mumpuni sebagai Admin Pengaduan OPD dan

instansi, Admin Pengaduan OPD dan instansi memiliki pekerjaan lain dan tidak hanya mengurus pengaduan, adanya mutasi pegawai di OPD dan instansi yang bertugas sebagai Admin Pengaduan, tidak adanya transfer ilmu terkait SP4N Lapor! dari admin lama ke admin yang baru, serta rumitnya sistem SP4N Lapor! membingungkan Admin Pengaduan OPD dan instansi yang baru sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika harus selalu menyelenggarakan Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan dan BIMTEK Pengelolaan SP4N Lapor!.

d. Melibatkan warga negara dan memberdayakan masyarakat

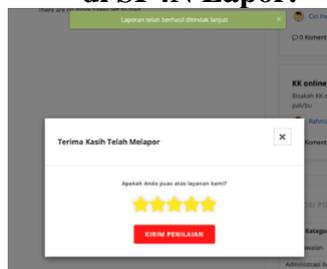
Diskominfo Kabupaten Klaten belum melakukan pemberdayaan masyarakat sosialisasi langsung kepada masyarakat berupa edukasi dan pelatihan penggunaan SP4N Lapor!. Dengan meninjau Kabupaten Klaten didominasi oleh wilayah administratif desa dengan jumlah 391 desa dan pemahaman terkait teknologi yang masih kurang, sosialisasi langsung kepada masyarakat masih harus dilakukan agar masyarakat mengenal dan memahami cara penggunaan layanan aduan SP4N Lapor!.

Sosialisasi langsung ini dapat menjaring lebih banyak partisipasi masyarakat sehingga jumlah aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten dapat meningkat.

e. Menyediakan layanan multi-saluran dan partisipasi elektronik

Diskominfo Kabupaten Klaten menyelenggarakan kanal aduan alternatif, yakni LaporGub!, pengaduan langsung, email, dan Instagram Diskominfo Kabupaten Klaten. Saluran saran dan kritik atas penanganan aduan meliputi fitur rating di SP4N Lapor!, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dan kotak saran di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten.

Gambar 8. Pop-up Fitur Rating di SP4N Lapor!



Sumber: *Screenshot* SP4N Lapor!
Informan

KESIMPULAN

Pelaksanaan SP4N Lapor!
Pemerintah Kabupaten Klaten belum

berjalan sesuai dengan *complaint management* dan kehadiran SP4N Lapor! sebagai layanan aduan belum dapat mewujudkan *responsive governance* di lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten. SP4N Lapor! merupakan produk kebijakan dari pemerintah pusat yang wajib diselenggarakan oleh setiap jenjang pemerintahan. Kebijakan pemerintah yang *top-down* cenderung tidak efektif dan memiliki banyak masalah. Ini karena kebijakan *top-down* yang dipaksakan dalam kondisi ketidaksiapan budaya partisipatif dari pemerintah daerah dan masyarakat lokal. Permasalahan pelaksanaan SP4N Lapor! di Kabupaten Klaten direpresentasikan dengan kendala teknis dan kompleksnya sistem SP4N Lapor!, pemerintah daerah yang belum berpartisipasi secara responsif dan belum eksis untuk memberdayakan masyarakat guna meningkatkan kuantitas aduan, serta masyarakat yang kurang aktif berpartisipasi dalam pendayagunaan SP4N Lapor!. Ini berpotensi mengancam sustainabilitas SP4N Lapor! sebagai kebijakan *top-down*. Kurangnya etos kerja dan profesionalitas memperlambat penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten. Jumlah aduan itu tinggi pada awal keberjalanan tetapi semakin kesini semakin berkurang. Kondisi statis yaitu jarang adanya aduan yang masuk ke sistem SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten

membentuk cara pandang dan kebiasaan pemerintah yang menyepelekan penanganan aduan. Ini adalah representasi dari pemerintah yang bersemangat di awal saja dan mulai mengalami demotivasi yang menyebabkan penurunan kinerja pemerintah dalam penanganan aduan.

SARAN

Rekomendasi saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kedisiplinan, etos kerja, dan profesionalitas dengan langsung mengoperasikan SP4N Lapor! saat sampai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten; rutin memantau dan memeriksa keberadaan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten selama jam kerja berlangsung; serta manajemen waktu dengan baik antara penanganan aduan SP4N Lapor! dengan pekerjaan lainnya.
2. Mempercepat penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, meningkatkan ketaatan terhadap SOP SP4N Lapor! & SOP pelayanan aduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, peningkatan

kemampuan dalam penggunaan SP4N Lapor! bagi kedua Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten melalui pelatihan, serta melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait kanal-kanal aduan (SP4N Lapor!, LaporGub!, Instagram, pengaduan langsung) dan saluran saran & kritik penanganan aduan ke seluruh kecamatan di Kabupaten Klaten.

3. Membuat dokumen Rencana Aksi Pengaduan SP4N Lapor! di lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten, menyampaikan *contact person* pengelola aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, mempublikasikan tutorial SP4N Lapor! dan SOP Pelayanan Aduan di website dan media sosial Diskominfo Klaten, serta penggantian *device* komputer dan *printer* bagi Admin Dhillia selaku Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten serta penyediaan ponsel kantor untuk penyelenggaraan layanan aduan SP4N Lapor!.
4. Meningkatkan ketelitian dalam menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat melalui fitur “anonim” dan “rahasia” di SP4N Lapor! serta

memetakan OPD/instansi yang masih lambat menangani aduan

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2017). *Metode Penelitian Psikologi Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 7.
- Bandur, Agustinus. (2016). *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan Nvivo 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Hal. 49.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches (4th ed.)*. California: SAGE Publications, Inc.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Diskominfo/komunikasi dan persandian/diseminasi/17 tentang Pelayanan Pengaduan. Klaten*.
- Fernanda, Annisa Putri, Astuti, Retno Sunu, & Rahman, Amni Zarkasyi. (2023). Responsive Governance Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12 (3), hal. 1-10.
- Handoko, Waluyo, Marwah, Sofa, & Widyastuti, Tri Rini. (2017). Menjaga Sustainability Pengembangan Masyarakat Pesisir Kebumen: antara Corak Top-Down, Partisipatif, dan Inisiasi Kelembagaan Lokal. *Jurnal Sosiohumaniora*, 19 (3), 247.
- Hardianto, Willy Tri, Fithriana, Noora, & Rohman, Abd. (2021). Model Complaint Mechanism dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11 (1), 25.
- Herdini, Fega. & Widiyarta, Agus (2020). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 4.
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. (2016). *Buku Panduan untuk Penyelenggara dan Administrator SP4N LAPOR! Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*. Hal. 24-25.
- Klaten. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten. (2023). *Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Klaten*.
Klatenkab.bps.go.id. *Jumlah Desa/Kelurahan menurut Kecamatan di Kabupaten Klaten*. Diakses pada 04 Oktober, 2024 dari <https://klatenkab.bps.go.id/id/statistis-table/3/YkVWWFUyNTJTVTloVGpCeFdFVTNaMk5wUzFaUFFUMDKjMw==/jumlah-desa-kelurahan-menurut-kecamatan-di-kabupaten-klaten--2023.html?year=2023>.
- Lapor.go.id. *Apa itu LAPOR!?*. Diakses pada 06 November 2023, dari <https://www.lapor.go.id/tentang>.
- Lapor.go.id. *Pemerintah Kabupaten Klaten*.
<https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-klaten>.
- Mursalim, Siti Widharetno. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15 (1), 5.
- Mustakim, Rizal, Dwimawanti, Ida Hayu, & Yuniningsih, Tri. (2023). Analisis Implementasi Responsive Governance di Rumah Sakit Umum

- Daerah Sultan Imannudin melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO). *Journal of Public Policy and Management Review*, 12 (4), 1-8.
- New South Wales Ombudsman, (2017). *Pedoman Penanganan Keluhan Efektif*. Sydney. Hal. iv.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. LN. 2009/No.112, TLN No. 5038, LL Setneg : 45 HLM. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Pemerintah Kabupaten Klaten. (2017). *Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten*. BD.2017/No.50. Klaten.
- Pemerintah Kabupaten Klaten. (2019). *Keputusan Bupati Klaten Nomor 050.7/1102 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kabupaten Klaten*. Klaten.
- Queensland Ombudsman, (2023). *Manajemen Komplain*. Brisbane. Hal. 1.
- Risalbi, Hendra Hafid, Cikusin, Yaqub, & Hayat. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20 (1), 93.
- Siyoto, Sandu & Sodik, Ali. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. Hal. 58-66.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Ketujuh*. Yogyakarta: Andi Offset.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, (2015). *Tata Kelola Publik yang Responsif dan Akuntabel: Laporan Sektor Publik Dunia 2015*. New York. Hal. 27-41.
- Direktorat Layanan APTIKA - Kominfo. (2019). SP4N LAPOR! (Versi 1.3.21). [Aplikasi mobile]. Google Play Store. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.deptech.lapor>.

Nama = Nabilah Amelia

NIM = 14010121130087

Email = nabilahamelia03@gmail.com