

# SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR! KEMENDAGRI

<sup>1</sup> Jessica Valentina Satria, Budi Puspo Priyadi<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro

<sup>1</sup> [jessicavalentina@student.undip.ac.id](mailto:jessicavalentina@student.undip.ac.id)

## Abstrak

Manajemen pengaduan berbasis teknologi menjadi jawaban dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang lebih baik. LAPOR! Kemendagri hadir sebagai kanal aspirasi dan pengaduan berbasis *online* bagi masyarakat yang memiliki keluhan mengenai pelayanan publik di lingkungan Kemendagri yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! Kemendagri yang berada pada Pusat Penerangan, Kementerian Dalam Negeri. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan teori sistem dan dimensi manajemen komplain yang lebih mendalam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *input* dalam pengelolaan pengaduan LAPOR! Kemendagri masih mengalami kekurangan pada aspek sumber daya manusia. Aspek proses dilaksanakan tidak secara individual melainkan hasil kerjasama pegawai dan seluruh komponen Kementerian Dalam Negeri dengan menjaga komunikasi sebagai kunci kesuksesan. Sosialisasi kejelasan LAPOR! Kemendagri belum dilaksanakan secara maksimal. Pada aspek *output*, program evaluasi dan *monitoring* penanganan pengaduan telah dilaksanakan secara rutin. *Feedback* yang didapatkan berasal dari fitur *rating* yang disediakan dalam sistem sedangkan dari pihak masyarakat telah merasakan perkembangan akan pelayanan pengaduan. Saran yang dapat diberikan adalah penambahan jumlah sumber daya manusia pada Sub Bidang Fasilitas Pengaduan, sosialisasi secara lebih menyeluruh agar masyarakat mengetahui adanya LAPOR! Kemendagri, dan penempatan Admin LAPOR! Kemendagri oleh pegawai yang berkompeten dan teliti.

**Kata Kunci:** Manajemen Keluhan, Sistem Pengaduan, Partisipasi Masyarakat

# ***PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT SYSTEM THROUGH LAPOR! KEMENDAGRI***

**<sup>1</sup> Jessica Valentina Satria, Budi Puspo Priyadi<sup>2</sup>**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro

<sup>1</sup> [jessicavalentina@student.undip.ac.id](mailto:jessicavalentina@student.undip.ac.id)

## *Abstract*

*Technology-based complaint management is the answer in realizing better complaint handling. LAPOR! Kemendagri is present as an online-based aspiration and complaint channel for people who have complaints about public service in the Ministry of Home Environment integrated with SP4N-LAPOR!. The purpose of this research is to describe and analyze the management of public complaints through LAPOR! Kemendagri located at the Information Center, Ministry of Interior. Efforts to address problems and research objectives were conducted using system theory and a deeper dimension of complaint management. The methods used in this study are qualitative descriptive. The results showed that the input aspects in the complaint management LAPOR! Kemendagri is still experiencing deficiencies in the human resources aspect. The process aspect is implemented not individually but the result of the cooperation of employees and all components of the Ministry of Interior by maintaining communication as the key to success. Socializing Clarity LAPOR! Kemendagri has not been implemented optimally. In the output aspect, the evaluation program and monitoring of complaints handling have been carried out routinely. Feedback obtained comes from the rating feature provided in the system while the community has felt the development of the complaint service. The advice that can be given is the increase in the number of human resources in the Sub-field of complaints facilitation, socialization more thoroughly so that people know the LAPOR! Kemendagri, and Admin placement LAPOR! Kemendagri by competent and conscientious officers.*

***Key words:*** *Complaint management, complaint system, public participation*

## A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan seharusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complain*). Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang baik. Kemajuan teknologi yang ada dapat dimanfaatkan sebagai salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pengelolaan pengaduan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas akan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Data statistik realitas virtual di Indonesia tahun 2018 oleh Hootsuite, sebuah lembaga layanan manajemen konten yang menyediakan layanan media yang terhubung dengan berbagai situs jejaring sosial menunjukkan kegiatan virtual masyarakat Indonesia dimana populasi masyarakat Indonesia yang berjumlah 265.4 juta jiwa, 132,7 juta jiwa atau 50% dari populasi masyarakat Indonesia merupakan pengguna internet, 130 juta jiwa atau 49% nya merupakan pengguna aktif di sosial media, 177,9 juta jiwa atau 67% merupakan pengguna telepon seluler, dan 120 juta jiwa atau 45% aktif di jejaring telepon seluler. Data ini menunjukkan hal yang perlu dipertimbangan dalam perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat, yaitu kemajuan teknologi yang perlu

dikembangkan. Masyarakat merasa lebih mudah dengan penggunaan teknologi yang ada maka sistem pengelolaan pengaduan juga harus lebih dekat dengan masyarakat. Pengelolaan pengaduan harus diwujudkan dengan sistem *online* atau tanpa tatap muka sehingga masyarakat di manapun dan kapanpun dapat memberikan Laporan atau keluhan atas pelayanan publik yang digunakan. Berawal dari permasalahan tersebut maka pemerintah berusaha menciptakan inovasi pada system layanan aduan pemerintah yakni LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang berpacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, LAPOR! sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan SP4N-LAPOR! akan ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengaduan pelayanan publik. LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dan bekerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) dan Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Masyarakat umum dapat mengirimkan Laporan pada LAPOR! melalui berbagai media termasuk situs [www.LAPOR.go.id/](http://www.LAPOR.go.id/), SMS 1708 dan juga aplikasi *mobile*. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke intansi K/L/D terkait. Berikut adalah jumlah Laporan pengaduan yang masuk September 2019 ke SP4N-LAPOR!

LAPOR! adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu seluruh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan BUMN. LAPOR! dari tahun 2016 sudah

mengalami banyak perkembangan dapat dilihat dari Data Keterhubungan LAPOR! sebagai berikut:

Tabel 1  
Data Keterhubungan LAPOR!

2016	2017	2018
34 Kementerian	34 Kementerian	34 Kementerian
2 Lembaga	95 Lembaga	96 Lembaga
5 Pemda	298 Pemda	493 Pemda

(Sumber: Kemenpolhukam, 2019)

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemda yang terjaring dengan LAPOR! semakin meningkat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terus mengembangkan dan memperluas Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) yang saat ini sudah mengeluarkan LAPOR! Versi 3.0. Targetnya adalah menjadikan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan di seluruh instansi pemerintah, kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Salah satu Kementerian yang terhubung dalam menyelenggarakan LAPOR! adalah Kementerian Dalam Negeri dengan nama LAPOR! Kemendagri. LAPOR! Kemendagri yang lahir pada tahun 2016 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan bagi masyarakat yang memiliki keluhan mengenai pelayanan publik di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan dilaksanakan secara *online* yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. LAPOR! Kemendagri diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik guna sebagai informasi serta evaluasi kinerja Kementerian Dalam Negeri. Kementerian Dalam Negeri merupakan salah satu Kementerian yang menjadi pelopor dalam

membentuk sebuah sistem manajemen pengaduan berbasis *online*, pada tanggal 1 Oktober 2013 Kementerian Dalam Negeri membentuk sistem manajemen pengaduan, yaitu SaPa Kemendagri. Aplikasi SaPa Kemendagri menerapkan bentuk layanan komunikasi satu pintu yang mengakomodir dan memfasilitasi pengaduan dan aspirasi masyarakat secara *online* terhadap pelaksanaan pelayanan, kebijakan, program dan kegiatan lingkup Kementerian Dalam Negeri melalui website: [www.sapa.kemendagri.go.id](http://www.sapa.kemendagri.go.id). Hal ini juga menjadi sebuah pertanyaan bagi masyarakat yang ingin mengadu pada Kementerian Dalam Negeri karena ada nya dua aplikasi yang berbeda, yaitu SaPa Kemendagri dan LAPOR! Kemendagri namun sehubungan dengan adanya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 490 Tahun 2019 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, Kementerian Dalam Negeri menyetujui untuk memberhentikan aplikasi SaPa Kemendagri dan mengintegrasikan SaPa Kemendagri menjadi LAPOR! Kemendagri yang termasuk dalam SP4N-LAPOR! guna mendukung dan mengapresiasi pemerintah pusat dalam pengintegrasian pengelolaan pelayanan publik nasional.

LAPOR! Kemendagri dapat diakses melalui website dan aplikasi LAPOR! atau lebih lengkapnya pada [kemendagri.lapor.go.id](http://kemendagri.lapor.go.id) LAPOR! Kemendagri dalam hal ini dikelola oleh Subbidang Fasilitasi Pengaduan dalam Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi, Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri. Selain website dan aplikasi, pengaduan dapat dilakukan dengan surat elektronik [pengaduan@kemendagri.go.id](mailto:pengaduan@kemendagri.go.id). Pengaduan juga dapat diajukan dengan kotak pengaduan di alamat Jalan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta Pusat 1011, mengadukan via telepon lewat nomor (021) 384322 atau via faksimili di nomor 3843222, mengadukan via pesan pendek atau SMS ke 1708. Tidak hanya itu, dibuka juga saluran pengaduan via media

sosial seperti bisa mengadakan lewat facebook ke akun LAPOR! Kemendagri atau melalui akun Twitter @LAPORKemendagri. Jenis pengaduan yang dapat diproses LAPOR! Kemendagri, yaitu dokumen kependudukan, peraturan/regulasi, perizinan, batas wilayah dan pertanahan, pungutan liar/suap/korupsi, penyalahgunaan wewenang, pelanggaran, pemerintah desa, dan pembangunan daerah. Dalam proses pengajuan untuk masyarakat dapat melakukan pengaduan juga terbilang mudah dilakukan dan dapat dilakukan di manapun. Berikut Rekapitulasi Data Pengaduan yang masuk ke LAPOR! Kemendagri Tahun 2016-2018:

Tabel 2  
Rekapitulasi Data Pengaduan LAPOR!  
Kemendagri Tahun 2016-2018

Kategori	2016		2017		2018	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Proses	98	7%	0	0	0	0
Selesai	12 11	93 %	20 65	100 %	22 18	100 %
Total	13 09	100 %	20 65	206 5	22 18	100 %

(Sumber: Pusat Penerangan  
Kemendagri, 2019)

Berdasarkan data tersebut menunjukkan total pengaduan yang masuk dari tahun ke tahun terus meningkat hal ini dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2016 meningkat 59% hingga tahun 2018 menjadi 2218 jumlah pengaduan. Di dalam LAPOR! Kemendagri terdapat fitur di mana pengguna dapat melihat sejauh mana pengaduan tersebut berjalan mulai dari belum diproses, dalam proses, ataupun selesai. Dapat dilihat pada tahun 2016 pengaduan yang masih dalam proses sebesar 7% dan yang sudah selesai 93%, terdapat peningkatan persentase pengaduan selesai hingga 100% pada tahun 2017 dan tahun

2018. Kehadiran LAPOR! Kemendagri sebagai kanal aspirasi dan pengaduan berbasis *online* untuk masyarakat berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Data tersebut turut menunjukkan perbaikan yang terus dilakukan dari tahun ke tahun untuk sistem manajemen pengaduan yang lebih baik.

Pencapaian LAPOR! Kemendagri sebagai sistem manajemen pengaduan dapat dilihat dari penghargaan Top 30 Instansi Pengelola Pengaduan Pelayanan Terbaik yang diberikan oleh KemenPAN-RB yang diikuti oleh 312 instansi Kementerian, Lembaga, Pemda, Perguruan Tinggi Negeri, BUMN, BUMD. Hal ini tentu turut mendukung ekspektasi masyarakat terhadap kanal pengaduan ini. Menurut Bahtiar, Kepala Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri, penghargaan yang diterima Kementerian Dalam Negeri pada bidang pengelolaan pengaduan merupakan bentuk nyata dari komitmen Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri untuk memastikan setiap pengaduan terlayani dengan baik. LAPOR! Kemendagri merupakan sistem manajemen yang terbilang baru dalam pengaduan masyarakat secara online namun dapat dilihat bahwa LAPOR! Kemendagri sudah memiliki pencapaian yang baik. Meskipun demikian, belum sepenuhnya Kementerian ataupun Lembaga pemerintahan menyadari urgensi dari pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga permasalahan rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pun pengaduan masyarakat masih kerap kali terjadi sehingga mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Masyarakat enggan untuk mengadakan keluhannya sehingga angka pengaduan di beberapa instansi masih terbilang rendah. Hal ini berbeda dengan sistem manajemen pengaduan LAPOR! Kemendagri yang dikelola oleh Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri melihat dari jumlah pengaduan yang meningkat setiap tahunnya menunjukkan

adanya peningkatan partisipasi masyarakat terhadap sistem manajemen pengaduan LAPOR! Kemendagri. Masyarakat merasa bahwa sistem manajemen pengaduan ini memiliki pengelolaan pengaduan yang baik dan dapat dipercaya, hal ini dapat dilihat dari pencapaian tingkat pengaduan yang dinyatakan sudah selesai mencapai 100% atau dalam artian hingga tahun yang bersangkutan seluruh pengaduan yang masuk sudah terjawab atau terselesaikan. Perwujudan dari keberhasilan sistem manajemen LAPOR! Kemendagri ini pun turut diapresiasi oleh berbagai pihak seperti penghargaan yang diberikan oleh KemenPAN-RB kepada LAPOR! Kemendagri. Mewujudkan sistem manajemen pengaduan yang baik tentu diperlukan persiapan, pelaksanaan, ataupun cara-cara tertentu yang dilakukan oleh Pusat Penerangan Kemendagri mengenai bagaimana pengaduan tersebut diterima, diproses, dan ditindaklanjuti hingga selesai oleh bidang yang bertanggung jawab. Melihat dari hal-hal tersebut maka sistem manajemen pengaduan LAPOR! Kemendagri dapat menjadi panutan bagi Kementerian atau pun Lembaga lainnya dalam melaksanakan sistem manajemen pengaduan yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti terkait Bagaimana pelaksanaan sistem manajemen pengaduan masyarakat melalui LAPOR! Kemendagri oleh Pusat Penerangan Kemendagri dan faktor apa saja yang dapat mendorong sistem manajemen pengaduan ini sehingga memiliki suatu pencapaian yang baik.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **a) Manajemen Publik**

Overman dalam (Keban, 2004, pp. 92–93) mendefinisikan manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi,

dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain. Manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non manusia sesuai “perintah” kebijakan publik. Hal ini menekankan bahwa manajemen merupakan sebuah proses untuk menggerakkan sumber daya yang ada dan melaksanakan sesuai dengan apa yang diminta kebijakan publik. Sedangkan OTT, Hyde dan Shafritz dalam (Pasolong, 2007, p. 83) mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih tetapi untuk membedakan keduanya secara lebih jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Manajemen Publik dapat disimpulkan sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan publik yang dilaksanakan secara operasional oleh instansi pemerintah atau badan hukum lainnya yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan kebijakan-kebijakan tertentu.

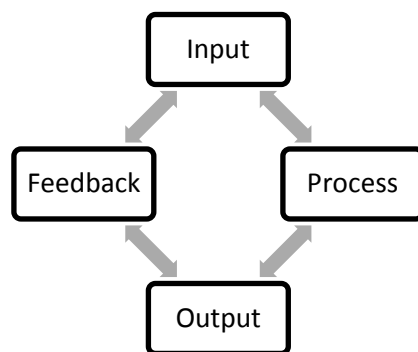
### **b) Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen merupakan salah satu unsur dalam kegiatan manajemen. Menurut Sutabri (dalam Sitoresmi, 2013;32) sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan Laporan-Laporan yang diperlukan. Menurut Djuhaeni (dalam Sutabri, 2005;9) unsur-unsur atau komponen dasar sistem adalah :

1. Input ialah kumpulan elemen/bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsinya sistem tersebut.

2. Proses ialah kumpulan elemen/bagian yang berfungsi mengubah masalah menjadi keluaran yang direncanakan.
3. *Output* ialah kumpulan elemen/bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem.
4. *Feedback* (balikan) ialah kumpulan elemen/bagian yang merupakan keluaran dari sistem dan sekaligus sebagai masukan bagi sistem tersebut.

Komponen unsur sistem tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi, maka secara sederhana dapat digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Bagan Sistem  
(Sumber: Buku *Sistem Informasi Manajemen*, 2005;9)

### c) Manajemen Komplain

Soedjais (dalam Mursalim, 2018;3) Manajemen komplain (keluhan) merupakan penggabungan dari dua kata, yaitu manajemen dan komplain (keluhan). Manajemen adalah *getting done through other peoples* dan mencakup tugas-tugas *planning, organizing, implementing, controlling*. Jadi manajemen adalah bagaimana mencapai tujuan tetapi tidak sendirian. Sedangkan menurut Alwi (dalam Mursalim, 2017;4) Keluhan adalah ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya).

Komplain (keluhan) masyarakat merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*). Sehingga komplain (keluhan) sangat penting untuk dikelola. Sehingga, manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Menurut Tjiptono (dalam Pratiwi, 2019;14) ada beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yakni:

1. Komitmen,
2. Kejelasan
3. Kemudahan
4. Kecepatan,
5. Keadilan

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, Penelitian kualitatif menurut Bogdan & Taylor (dalam Sujarweni, 2014;30) adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pada penelitian ini yang menjadi dasar pertimbangan penggunaan tipe penelitian deskriptif karena penulis ingin memperoleh, memahami, dan mendeskripsikan bagaimana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui LAPOR! Kemendagri, bagaimana program yang dilaksanakan oleh Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan, Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri dijalankan sebagai wadah untuk pengaduan

aspirasi masyarakat mengadakan keluhan yang terjadi di lingkup Kementerian Dalam Negeri. Penelitian ini dilaksanakan di Kemendagri pada Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi, Pusat Penerangan Kemendagri sehingga lokus dari penelitian ini adalah Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi, Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri. Kemudian, fokus penelitian ini berdasarkan teori pendekatan sistem yaitu Input, Proses, Output, dan Feedback yang akan dilihat lebih dalam dengan dimensi manajemen pengaduan. Proses pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan prosedur *Snowball* atau *Networking* yakni strategi menentukan informan dengan menggunakan siapa informan yang pernah dikontak oleh peneliti pertama kali sebagai rujukan kepada informan lain yang berpotensi berpartisipasi untuk memberi informasi dan memiliki relevansi dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Data primer, yakni merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut Idrus (20019 :86) dan Data Sekunder berupa dokumen yang dimiliki oleh staf Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri, media sosial berupa blog, koran dan website yang bersangkutan. Data utama dalam penelitian ini diperoleh dari teknik wawancara, serta didukung oleh teknik observasi langsung dan dokumentasi. Data yang telah didapat selanjutnya dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Selanjutnya data akan diuji kebasahannya melalui metode triangulasi.

#### **D. PEMBAHASAN**

Pelaksanaan Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! Kemendagri

dapat dilihat melalui aspek-aspek dalam sistem yang meliputi input, proses, output, dan feedback. Dimulai sejak tahun 2006, LAPOR! Telah mendapatkan penghargaan dan menjadi salah satu inovasi yang baik yang dapat diterapkan diberbagai lembaga.

#### **a) Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! Kemendagri Oleh Pusat Penerangan Kemendagri**

Adapun dalam penelitian ini, penulis menganalisis sistem manajemen pengaduan masyarakat melalui LAPOR! Kemendagri oleh Pusat Penerangan Kemendagri menggunakan beberapa aspek di antaranya adalah *input*, *proses*, *output*, dan *feedback*.

##### **1. Input**

Input adalah kumpulan elemen/bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsinya sistem tersebut. Di dalam input terdapat beberapa aspek penting yang akan dibahas, yaitu SDM, sarana dan prasarana, anggaran, dan pedoman teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi Sumber Daya Manusia, jumlah pegawai pada Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi, Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri yang berjumlah 11 pegawai PNS maupun Non PNS, namun sebagian besar memiliki status Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada setiap Sub Bidang yang ada. Rata-rata pengaduan per hari melalui LAPOR! yang masuk sekitar 11-20 pengaduan setiap hari nya. Jumlah pengaduan yang masuk tersebut masih dapat ditangani dengan baik oleh pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan. Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan tidak hanya mengurus LAPOR! Kemendagri saja melainkan juga pengaduan lainnya baik langsung ataupun tidak langsung maka untuk dapat menyelesaikan pengaduan akan lebih baik lagi untuk bisa menambahkan



beberapa sumber daya manusia untuk dapat memaksimalkan pengelolaan pengaduan dengan memahami bahwa pengelolaan pengaduan bukan sesuatu yang mudah untuk dilaksanakan. Tupoksi yang jelas dan sistem jadwal bagi para Admin pengelola LAPOR! Kemendagri juga akan membantu memaksimalkan para pegawai dalam menangani pengaduan yang ada. Kemudian dari segi potensi SDM, Program pelatihan atau pengembangan kemampuan pegawai sering dilaksanakan oleh Kemenpan-RB sebagai pengelola utama SP4N-LAPOR! sebanyak 5-10 kali dalam setahun atau sekiranya sekali dalam 3 bulan agar LAPOR! Kemendagri dapat dijalankan dengan baik dimana program ini disertai dengan system monitoring dan evaluasi.

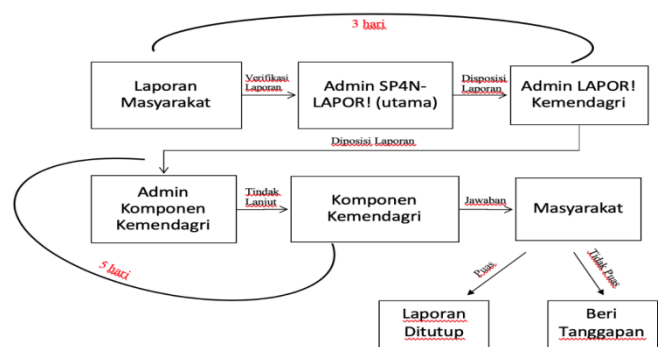
Selanjutnya, dari segi sarana dan prasarana pendukung berjalannya sistem LAPOR! Kemendagri dapat dikatakan sudah baik dan didukung oleh jaringan internet yang berada pada tiap lantai sehingga pengelolaan pengaduan dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memerlukan sistem surat menyurat. Fitur Tracking.id akan mempermudah masyarakat melihat sejauh mana pengaduan yang diterima, hal ini merupakan hal yang berbeda yang dilaksanakan dalam penelitian terdahulu oleh Prasetya (2013) dimana masyarakat kan menerima tiket atau kode untuk melihat sejauh mana pengaduan namun masih terkendala dalam sistem surat menyurat sehingga pengaduan terhambat. LAPOR! Kemendagri tidak memiliki anggaran operasional sendiri karena dalam pelaksanaannya menggunakan sistem SP4N-LAPOR! yang sudah disediakan. Selain itu, untuk kegiatan pendukung pelaksanaan pengelolaan pengaduan seperti sosialisasi, sarana prasarana, gaji tenaga pendukung, rapat *monitoring* dan evaluasi, serta kegiatan pendukung lainnya yang ada pada Pusat Penerangan

Kemendagri menggunakan anggaran yang berasal dari APBN. Namun, Kementerian Dalam Negeri memiliki peraturan jelas untuk dijadikan sebagai acuan dalam mengelola LAPOR! Kemendagri, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayan Publik
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

## 2. Proses

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai. Dalam hal ini dimensi proses dapat dilihat berdasarkan komponen utama dalam manajemen pengaduan, yaitu komitmen, kejelasan, kemudahan, dan kecepatan. Hasil analisis penulis menunjukkan, Proses pengaduan pada LAPOR! Kemendagri dapat digambarkan



sebagai berikut:

Gambar 1. Proses LAPOR! Kemendagri

Pada pelaksanaan aspek proses, komitmen yang dimiliki oleh Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan dilakukan dengan cara menjaga komunikasi dengan seluruh komponen yang ada pada Kementerian Dalam Negeri. Komitmen Pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan tidak dilakukan secara individual melainkan hasil kerjasama antar pegawai Sub Bidang Fasilitasi dan seluruh Komponen Kementerian Dalam Negeri. Masyarakat pengguna LAPOR! Kemendagri merasa kejelasan yang diberikan terhadap proses pengelolaan sudah baik karena pengaduan memiliki fitur tracking dan proses sudah terpaparkan dengan baik pada website LAPOR! Kemendagri. Belum ditemukan kejelasan mengenai LAPOR! Kemendagri pada Kantor Pusat Penerangan yang berupa brosur, pamflet, dan bagan. LAPOR! Kemendagri sebagai fasilitas pengaduan memberikan kemudahan untuk dapat mengakses dan menyampaikan pengaduan dari masyarakat. Para pegawai pun juga turut terbantu karena semuanya sudah tersedia dan terekam pada sistem sehingga kedua belah pihak baik dari masyarakat dan pegawai merasa kemudahan dari LAPOR! Kemendagri. Pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan mempunyai komitmen untuk menjawab cepat dengan rentang waktu 10 hari pengaduan sudah terjawab dengan baik. Dalam 3 hari laporan sudah diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang, 5 hari instansi akan ditindaklanjuti dan membalas laporan, setelah selesai pengadu berhak memberikan tanggapan atas jawaban yang diterima dan dapat memberikan kritikan langsung jika merasa keberatan dan diberikan waktu 10 hari sebelum pengaduan ditutup oleh sistem. Dalam Negeri menindaklanjuti jawaban akan diberikan melalui laman LAPOR! Kemendagri langsung kepada laporan yang diberikan oleh masyarakat. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan. Masyarakat yang puas dengan jawaban yang diberikan maka laporan pengaduan akan ditutup sedangkan masyarakat yang belum puas memiliki hak untuk memberikan

komentar atas jawabannya dan akan diberikan tanggapan kembali oleh Admin LAPOR! Kemendagri hingga masyarakat puas terhadap jawaban pengaduan yang diberikan.

### **3. Output**

*Output* atau keluaran merupakan suatu kumpulan elemen/bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem. *Output* juga dapat dikatakan sebagai hasil yang diperoleh dari berjalannya sebuah proses. Output dalam sistem ini dilihat dari penyelesaian pengaduan yang telah masuk dari masyarakat serta upaya perbaikan dari penyelesaian tersebut. Penyelesaian pengaduan melalui LAPOR! Kemendagri dimulai dari laporan yang didisposisikan oleh admin utama SP4N-LAPOR! karena seluruh pengaduan akan masuk pertama pada kanal pengaduan SP4N-LAPOR! terlebih dahulu yang selebih itu akan didisposisikan kepada LAPOR! Kemendagri berdasarkan pengaduan yang masuk dan menjadi tanggung jawab Kementerian Dalam Negeri. Admin LAPOR! Kemendagri kemudian akan langsung mendisposisikan pengaduan tersebut kepada Admin komponen Kementerian Dalam Negeri yang bersangkutan untuk kemudian dijawab dan ditindaklanjuti. Keseluruhan penyelesaian pengaduan harus selesai dalam waktu 10 hari. Bagi masyarakat yang belum puas disediakan fitur untuk terus saling menjawab dengan admin komponen yang bersangkutan hingga pengadu merasa puas baru pengaduan akan ditutup berdasarkan sistem.

Menurut pihak Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan penyelesaian pengaduan yang baik perlu didukung juga dengan Admin atau PIC (*Person In Charge*) yang berkompeten dan jeli karena permasalahan yang sering didapatkan adalah bahwa Admin utama dari SP4N-LAPOR! salah mendisposisikan diluar kewenangan Kementerian Dalam Negeri. Kejelasan isi pengaduan juga menjadi faktor penyelesaian pengaduan yang baik bahasa maupun

kelengkapan informasi pengaduan akan mempermudah Admin untuk lebih memahami pengaduan yang dimaksudkan. Faktor tersebut akan mempengaruhi kejelasan dari jawaban yang diterima.

Upaya perbaikan merupakan suatu usaha untuk memperbaiki program yang telah dilakukan oleh instansi mengenai koreksi atau kekurangan yang mereka alami melalui pengaduan yang masuk dari masyarakat. Upaya perbaikan atas pengaduan yang masuk ini akan menjadi koreksi untuk pegawai melakukan pengelolaan pengaduan. Dalam hal ini pengelola pengaduan LAPOR!, yaitu Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan di Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri melakukan upaya perbaikan yang dilaksanakan adalah dengan melakukan pelatihan bagi para pegawai di sisi lain komunikasi merupakan kunci utama yang ingin ditingkatkan. Monitoring dan evaluasi merupakan hal yang selalu dilakukan untuk terus melakukan perbaikan untuk selalu mencari tahu kekurangan yang ada dan apa yang menjadi permasalahan selama ini. Jika pengaduan yang berlarut-larut akan diadakan rapat supaya ada penyelesaian. Penempatan PIC atau Admin yang berkompeten dan berkomitmen harus dilakukan agar pengelolaan pengaduan tidak ada kesalahan dan lebih maksimal.

#### **4. Feedback**

*Feedback* atau umpan balik adalah kumpulan elemen/bagian yang merupakan keluaran dari sistem dan sekaligus sebagai masukan bagi sistem tersebut. *Feedback* yang didapatkan bagi pengelola LAPOR! Kemendagri dapat dilihat melalui fitur *rating* dari penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan sedangkan dari pihak masyarakat merasakan *feedback* yang ada dari kondisi saat ini. Dapat dilihat bahwa perbedaan dari kondisi yang dulu dan sekarang di mana LAPOR! Kemendagri sangat membantu pegawai dan para komponen yang bertanggung jawab sedangkan dari pihak masyarakat mereka merasakan *feedback* dari kondisi yang ada

saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan pada lingkup Kemendagri terus berkembang daripada sebelumnya. Fitur *Rating* yang ada pada LAPOR! Kemendagri menjadi tolak ukur dari kepuasan masyarakat atas jawaban yang diberikan, *rating* LAPOR! Kemendagri saat ini adalah 3.50/5.00 dapat dikatakan baik. Hal ini akan menjadi pacuan untuk LAPOR! Kemendagri secara terus menerus melakukan pembaharuan demi pengelolaan pengaduan yang lebih baik lagi.

#### **b) Faktor Pendorong Keberhasilan LAPOR! Kemendagri**

Faktor sumber daya manusia dalam hal ini sangat berperan untuk menjawab dan mengelola pengaduan yang masuk. Jumlah sumber daya manusia yang ideal dengan melihat keseimbangan jumlah pengaduan yang masuk membuat pengelolaan pengaduan dalam LAPOR! Kemendagri dapat dilakukan dengan baik hal ini dikarenakan seluruh pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan dapat menjadi Admin (PIC) sehingga dapat menjawab seluruh pengaduan yang masuk. Jumlah pengaduan yang masuk per hari melalui LAPOR! Kemendagri masih dapat dikelola dan dijawab dengan baik dengan jumlah sumber daya manusia yang ada pada Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan. Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan mengandalkan kerjasama yang baik antar pegawai, admin (PIC) LAPOR! Kemendagri, dan admin komponen Kemendagri. Pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan bekerja sebagai tim di mana saling mengisi satu sama lain sehingga seluruh pengaduan dapat terselesaikan pada hari yang sama.

Pelaksanaan pelatihan, monitoring, dan evaluasi bagi setiap pegawai turut mendukung peningkatan kompetensi pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan dalam pengelolaan LAPOR! Kemendagri. Pelatihan tersebut tidak hanya dilakukan secara tatap muka saja melainkan juga dengan *e-learning* sehingga Admin

LAPOR! Kemendagri dapat mempelajari dan memperdalam sistem manajemen pengaduan di manapun dan kapanpun dengan model interaktif sehingga dapat langsung dipraktekkan.

Sarana dan prasarana memungkinkan terciptanya proses pengelolaan pengaduan dengan lebih canggih, yaitu dengan menggunakan aplikasi, terutama aplikasi yang web-based, dalam hal ini adalah LAPOR! Versi 3.0 atau versi terbaru yang dilengkapi berbagai fitur yang dapat memudahkan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan proses karena semuanya sudah ada dalam sistem baik penyimpanan data/informasi, arsip, data pengaduan, dan segala fitur yang melengkapi sistem manajemen pengaduan tersebut. Jaringan internet yang ada pada tiap lantai Kemendagri merupakan sarana penunjang yang sangat diperlukan.

Setiap komponen Kementerian Dalam Negeri memiliki PIC (Person In Charge) atau admin untuk mengelola LAPOR! Kemendagri sehingga setiap laporan yang telah didisposisikan dari Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri harus segera diproses oleh komponen yang bersangkutan. Jika ada keterlambatan atau dalam jangka waktu tertentu pengaduan belum terjawab PIC (Person In Charge) dari Pusat Penerangan akan langsung menghubungi PIC (Person In Charge) komponen yang bersangkutan baik melalui telfon atau langsung datang ke kantor komponen yang bersangkutan agar pengaduan bisa terjawab. Mengenai kecepatan menjawab pengaduan pada LAPOR! Kemendagri dibenarkan oleh masyarakat bahwa tanggapan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama bisa berkisar 1-3 hari saja pengaduan bisa terjawab, namun untuk pengaduan yang lebih berat memang membutuhkan waktu 5-7 hari.

Komitmen dari para pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat untuk menjawab seluruh pengaduan merupakan faktor pendukung sistem manajemen pengaduan LAPOR!

Kemendagri. Sub Bidang Fasilitasi pengaduan memiliki komitmen untuk menjawab seluruh pengaduan yang masuk dan diverifikasi pada hari yang sama sehingga tidak ada pengaduan yang menumpuk. Pengaduan yang masuk tidak ada yang diprioritaskan, seluruh pengaduan akan terjawab sesuai dengan urutan pengaduan. Komitmen ini dapat diwujudkan oleh para pegawai dengan menyadari bahwa adanya penilaian terhadap kinerja para pegawai baik berupa raport merah dalam artian buruk atau raport hijau dalam artian baik.

Sosialisasi terhadap masyarakat mengenai adanya LAPOR! Kemendagri sebagai kanal pengaduan dalam lingkup Kementerian Dalam Negeri dilakukan dengan melakukan Forum Group Discussion (FGD) yang bekerjasama dengan KEM-PANRB dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) seperti KOICA dan Lembaga Non Pemerintah lainnya untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan yang kompherensif dan meningkatkan partisipasi publik. Program LAPOR! Goes To Campus juga merupakan salah satu upaya sosialisasi langsung untuk para mahasiswa supaya ketika melakukan program KKN (Kuliah Kerja Nyata) dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kanal pengaduan ini.

LAPOR! Kemendagri memiliki fitur bagi masyarakat yang belum puas terhadap jawaban yang diberikan untuk memberikan komentar atau tanggapan nya kemudian Admin (PIC) yang bertanggung jawab akan terus memberikan jawaban hingga masyarakat merasa puas dan pengaduan akan ditutup oleh sistem. Jika secara online tidak menemukan titik terang dan sudah melewati batas yang bersangkutan maka pengadu dipersilahkan untuk datang langsung pada Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri.

Keberhasilan sistem manajemen pengaduan LAPOR! Kemendagri pada dasarnya bukan hasil usaha sendiri melainkan usaha bersama dalam mewujudkan komitmen dan kecepatan

dalam menjawab pengaduan sehingga masyarakat merasa puas dengan pengelolaan pengaduan yang diberikan. Sistem LAPOR! Kemendagri yang canggih dan dapat memenuhi kebutuhan pegawai didukung oleh keseriusan dan kehandalan pegawai dalam penggunaannya sehingga jawaban yang diterima dapat dimengerti dan sesuai dengan maksud pengadu. Monitoring dan evaluasi menjadi kegiatan rutin bagi setiap komponen yang ada pada Kementerian Dalam Negeri untuk dapat memaksimalkan penyelesaian pengaduan yang masuk.

## **E. PENUTUP**

### **a) Kesimpulan**

Sistem manajemen pengaduan Pelaksanaan Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! Kemendagri dapat dilihat melalui aspek-aspek dalam sistem yang meliputi input, proses, output, dan feedback. Hasil analisis penelitian, menunjukkan bahwa Sistem manajemen pengaduan LAPOR! Memang sudah terlaksana dengan baik, mulai dari aspek input dimana komponen didalamnya sudah berjalan dengan baik dari sumber daya manusia, pedoman teknis dan sarana prasarana meskipun belum ada anggaran khusus untuk LAPOR!. Kemudian dari aspek proses, semuanya berjalan sesuai pedoman teknis dengan waktu yang sudah ditentukan serta kerjasama dari seluruh pegawai. Dari aspek output, sudah sesuai harapan dengan segala upaya penyelesaian permasalahan yang sudah dilaksanakan dengan baik dan cepat serta upaya perbaikan yang terus dilaksanakan. Sedangkan dari aspek Feedback, system LAPOR! Ini mendapatkan rating yang baik yakni 3,50/5,00.

Adapun faktor yang mendukung berjalannya system manajemen pengaduan

ini sehingga dapat berjalan dengan baik adalah:

1. Sumber Daya manusia, dari segi Sumber Daya Manusia yang tersedia mulai dari kuantitas hingga kualitas sudah baik dan selalu ditingkatkan dengan program-program pelatihan dan monitoring evaluasi
2. Sarana dan prasaran yang baik. LAPOR! Versi 3.0 atau versi terbaru yang dilengkapi berbagai fitur yang dapat memudahkan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan proses karena semuanya sudah ada dalam sistem baik penyimpanan data/informasi, arsip, data pengaduan, dan segala fitur yang melengkapi sistem manajemen pengaduan tersebut
3. Komitmen dari para pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat untuk menjawab seluruh pengaduan merupakan faktor pendukung sistem manajemen pengaduan LAPOR! Kemendagri.
4. Sosialisasi terhadap masyarakat mengenai adanya LAPOR! Kemendagri sebagai kanal pengaduan dalam lingkup Kementerian Dalam Negeri dilakukan dengan melakukan Forum Group Discussion (FGD) yang bekerjasama dengan Kemen-PANRB dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat)

### **b) Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk terus meningkatkan pelaksanaan system pengaduan LAPOR! Adalah:

1. Pada aspek Input, untuk dapat menyelesaikan pengaduan akan lebih baik lagi untuk bisa menambahkan beberapa sumber daya manusia untuk dapat memaksimalkan pengelolaan pengaduan dengan memahami bahwa pengelolaan pengaduan bukan sesuatu yang mudah untuk dilaksanakan. Tupoksi yang jelas dan sistem jadwal bagi para Admin pengelola LAPOR! Kemendagri juga akan membantu memaksimalkan para pegawai dalam menangani pengaduan yang ada.
2. Pada aspek Proses, Kejelasan mengenai alur pengaduan LAPOR! Kemendagri dapat dilakukan dengan sosialisasi secara lebih menyeluruh agar masyarakat secara luas lebih mengetahui keberadaan LAPOR! Kemendagri sebagai sarana pengaduan. Adanya brosur, pamflet, ataupun bagan pada Kantor Pusat Penerangan akan membantu untuk memasarkan kejelasan alur pengaduan agar masyarakat lebih memahami dan memiliki ketertarikan untuk melakukan pengaduan pada LAPOR! Kemendagri.
3. Pada aspek Output, Dalam penyelesaian pengaduan tugas Admin LAPOR! Kemendagri menjadi hal yang penting untuk meverifikasi dan mendisposisikan pengaduan yang ada. Admin LAPOR! Kemendagri sebaiknya ditempatkan oleh orang-orang yang paham betul mengenai pengaduan dalam lingkungan Kementerian Dalam Negeri sehingga kesalahan verifikasi dan disposisi laporan dapat

dihindarkan. Sebaiknya *background* pendidikan dan keahlian dai para Admin perlu lebih diperketat kembali sehingga penyelesaian pengaduan dapat berjalan dengan lancar.

## DAFTAR REFERENSI

- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijantimicag.2016.05.001>
- Kemenpolhukam. (2019). *Paparan LAPOR!*
- Mursalim, S. W. (2018). *Jurnal Ilmu Administrasi ( JIA )*. XV(1), 1–17.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetya, D. (2013). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)*. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*. Vol.1.No.6.Hal 1151–1158.
- Pratiwi, S. A. (2019). MANAJEMAN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA PEUSADA, KECAMATAN PEUNARON KABUPATEN ACEH TIMUR. *FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN*.
- Sitoresmi, S. (2013). Efektivitas Sistem Informasi layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pengendalian Pembangunan (UKP4). *Skripsi*, 1–137.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *METODOLOGI PENELITIAN* Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. In *PT.PUSTAKA BARU*.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Peraturan Presiden No. 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2010 tentang Nomenklatur Kementerian Dalam Negeri
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 490 Tahun 2019 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
- Buku Panduan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri
- Hootsuite. (2018). Indonesian Digital Report 2019 dalam <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>
- Kompas.(2018). SP4N-LAPOR! Pelayanan Publik Lebih Baik Melalui Sinergi Berkesinambungan dalam <https://biz.kompas.com/read/2018/10/17/093001128/sp4n-lapor-pelayanan-publik-lebih-baik-melalui-sinergi-berkesinambungan>
- Kemendagri.(2019). Kemendagri Raih Top 30 Instansi Pengelola Pengaduan Pelayanan Terbaik dalam <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/25439/kemendagri-raih-top-30-instansi-pengelola-pengaduan-pelayanan-terbaik>
- Laporan Kinerja Kementerian Dalam Negeri Tahun 2018