Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

ANALISIS EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG

Ahmad Aziz Ardiansah[1], Yusuf Fadli[2], Ahmad Chumeidy[3] , Dharma Hermawan[4]

Universitas Muhammadiyah Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia[1,2,3,4]
E-mail: ahmadazizardiansah8@gmail.com[1]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang dengan mengatasi permasalahan seoerti rendahnya efektivitas penangan keluhan masyarakat, rendahnya partisipasi publik dalam pengawasan layanan, koordinasi antarinstansi, dan kebutuhan layanan yang lebih modern, responsif, dan berkualitas. SP4N-LAPOR! Adalah platform digital yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mengenai layanan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori model SERVQUAL atau service quality yang terdiri dari 5 aspek antara lain tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dari wawancara dengan pemangku kepentingan, pengguna aplikasi, serta analisis media sosial dan berita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas SP4N-LAPOR! dalam pelayanan publik di Kabupaten Tangerang cukup signifikan, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tindak lanjut yang lebih cepat, dengan dukungan komitmen dari pemerintah daerah dan pengawasan Ombudsman RI. Namun, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, mengingat sebagian besar pengguna apliaksi adalah pendatang, dan sosialisasi baru menjangkau tingkat kelurahan. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan terus-menerus dalam sosialisasi dan edukasi penggunaan SP4N-LAPOR! Serta melakukan kerjasama dengan berbagai pihak seperti instansi swasta, instansi pendidikan, dan tokoh masyarakat untuk memastikan lebih banyak warga dapat mengakses dan memanfaatkan layanan ini. Pemerintah daerah juga disarankan untuk mempertahankan komunikasi aktif dan tanggap terhadap masukan masyarakat, guna terus memperbaiki sistem dan layanan yang disediakan, serta memastikan bahwa semua keluhan direspon dengan empati dan perhatian.

Kata Kunci: *(Efektivitas, Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!)*

ABSTRACT

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

This study aims to evaluate the effectiveness of the National Public Service Complaint Management System - People's Online Aspiration and Complaint Service (SP4N-LAPOR!) in improving the quality of public services in Tangerang Regency by overcoming problems such as the low effectiveness of handling public complaints, low public participation in service supervision, coordination between agencies, and the need for more modern, responsive, and quality services. SP4N-LAPOR! It is a digital platform that facilitates the public in conveying complaints and aspirations regarding public services. The theory used in this study is the SERVQUAL model theory or service quality which consists of 5 aspects, including tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). Descriptive qualitative method, data was collected from interviews with stakeholders, app users, and social media and news analysis. The results of the study showed that the effectiveness of SP4N-LAPOR! in public services in Tangerang Regency is quite significant, especially in increasing the accessibility and speed of government response to public complaints. This application has made it easier for the public to submit complaints and get faster follow-up, with the support of commitment from the local government and the supervision of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. However, the effectiveness still needs to be improved, considering that most of the application users are immigrants, and the new socialization reaches the village level. The recommendation of this study is the need for continuous improvement in socialization and education on the use of SP4N-LAPOR! As well as collaborating with various parties such as private agencies, educational institutions, and community leaders to ensure that more residents can access and utilize this service. Local governments are also advised to maintain active communication and be responsive to public input, in order to continuously improve the systems and services provided, and ensure that all complaints are responded to with empathy and attention.

Keywords: *(Effectiveness, Public Service, SP4N-LAPOR!)*

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik di negara-negara berkembang seringkali menghadapi permasalahan seperti, ketepatan waktu, kurangnya sosialisasi pada masyarakat, dan perilaku oknum aparatur negara yang kurang cakap. Hal tersebut menyebabkan masyarakat menjadi apatis dan enggan berurusan dengan pelayanan publik. Pada September 2021, banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan publik yang kerap menyulitkan dan belum menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat, misalnya seperti untuk syarat administrasi yang harus menunjukan KTP atau bahkan harus memfotokopi terlebih dahulu (news.detik.com, 23/09/2021). Tak hanya itu pada Juni 2023, seorang warga di Kota Malang juga mengeluhkan fasilitas guiding block di trotoar yang kurang bersahabat untuk penyandang

disabilitas khususnya tunanetra, guiding block dinilai justru membahayakan penyandang disabilitas (kumparan.com, 25/06/2023). Memasuki era modern, para penyelenggara pemerintahan di dunia kemudian melakukan berbagai inovasi untuk mengembangkan sistem pelayanan yang efisien dan efektif. Masyarakat didorong terlibat dalam pengawasan berjalannya pelayanan publik dengan cara melakukan pengaduan melalui beragam aplikasi yang akan disambungkan kepada penyelenggara pemerintahan yang relevan. Pelayanan publik dengan pengaduan adalah hubungan yang tidak bisa dipisahkan karena sama-sama bergantung dan memengaruhi. Maka dari itu pemerintah Indonesia pada tahun 2013 merancang sebuah aplikasi pengaduan bernama SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi SP4N-LAPOR! dikelola di bawah Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) yang diintegrasikan dengan lembaga negara dan pemerintah daerah di seluruh Indonesia.

Studi tentang efektivitas SP4N-LAPOR! terhadap pelayanan publik di Indonesia menunjukan beberapa aspek. Pada aspek pertama yaitu pelaksanan, tindak lanjut aduan menunjukan masih banyak aduan yang belum terselesaikan karena karena alokasi anggaran dan sumber daya manusia yang terbatas (Fakhriyah et al., 2022; Yulianto, 2022). Kedua, penelitian yang menyoroti aspek kualitas pelayanan dari SP4N LAPOR! yang diukur melalui kualitas proses dan kualitas outcome. keamanan data para pelapor, pengelola SP4N-LAPOR! menjamin kerahasiaan dan melindungi identitas pelapor (Achmadi, 2022; Hamjen & Nikmah, 2020; Rachman, 2016). Ketiga, penelitian yang melihat aspek partisipasi masyarakat menjadi hal penting dalam pelaksanaan SP4N LAPOR!, di mana keterlibatan publik dapat dicapai melalui sosialisasi secara menyeluruh dan terus-menerus oleh pihak terkait (Az-Zuhra, 2023; Hidayati, 2023). Dari ketiga aspek tersebut penelitian mengenai efektifitas SP4N-LAPOR! terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tangerang belum banyak di lakukan.

Fokus kajian penelitian ini sudah jelas dari pemaparan diatas yakni mengarah pada upaya untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, yaitu “Bagaimana efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dalam meningkatkan pelayanan public di Kabupaten Tangerang”. Penulis dalam hal ini memilih Kabupaten Tangerang sebab daerah tersebut merupakan wilayah urban yang menjadi miniaturn Indonesia dengan lebih dari tiga juta orang. Dalam membangun sebuah wilayah pemerintah Kabupaten Tengerang mempunyai visi yang salah

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

satunya adalah berkomitmen membangun pelayanan publik yang baik serta meningkatkan kapasitas pengaduan pelayanan publik yang andal dan inklusif. Dalam pelaksanaanya pemerintah Kabupaten Tengerang pada 24 September 2018 mulai terhubung dengan SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan dan tepat satu tahun berikutnya secara resmi ditunjuk oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi sebagai daerah percontohan implementasi SP4N-LAPOR! bersama 5 daerah lainnya. Lima daerah tersebut yakni Provinsi Sumatra Barat, Provinsi D.I Yogyakarta, Provinsi Bali, Kabupaten Sleman, serta Kabupaten Badung. Antusian masyarakat dalam memanfaatkan layanan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang sangat tinggi, data awal pada tahun 2023 menunjukkan bahwa pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat, terdapat 1.200 aduan, atau 40 persen dari target 3.000 aduan yang menjadikannya salah satu daerah dengan penggunaan layanan aduan online termasuk salah satu tertinggi di Indonesia (regional.kompas.com, 7/07/2023).

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengaduan terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan usaha memastikan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam pemerintahan (Maryam, 2016; Suparno, 2022). Pelayanan publik juga diartikan sebagai wujud keterlibatan sadar pemerintah pusat pada masyarakat lokal dalam bentuk produk dan jasa untuk memastkan kebutuhan masyarakat lokal. Hal ini merupakan hak setiap warga negara dan dilindungi oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dan Undang-Undang No. 25/2009 memberikan kejelasan lebih lanjut tentang pelayanan publik (Riani, 2021; Widanti, 2022). Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan yang menjadi kepentingan suatu organisasi (menanggapi kebutuhan masyarakat atau komunitas) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan (R. C. Kurniawan, 2017). Sebaliknya menurut (Laia et al., 2022) yang disebut sebagai pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas tanggung jawab untuk melayani dan mengelola masyarakat oleh pemerintah melalui lembaga-lembaganya dan seluruh mekanismenya. Kepuasan publik merupakan nilai tolak keberhasilan pengelola pelayanan publik (Yayat, 2017).

Dalam sistem pelayanan publik dibutuhkan pengaduan masyarakat yang merupakan komponen penting bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki kekurangan dalam kegiatan yang dilakukan (Sabeni & Setiamandani, 2020). Aduan atau keluhan adalah ekspresi, baik tertulis maupun lisan

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

terhadap ketidakpuasan pada suatu layanan. Dalam membangun tata kelola dan pelayanan publik yang efektif memerlukan upaya terus-menerus untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik ditangani secara efektif dan hak-hak masyarakat dihormati. (Setianingrum; Tsalatsa, 2016). Menurut (Yohanitas, 2018) penyedia layanan publik tentu tidak bisa lepas dari kritik masyarakat. Masih ada instansi pemerintah yang masih ragu bagaimana menerapkan kebijakan di lapangan. Oleh karena itu, pemerintah memerlukan strategi penanganan keluhan untuk meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi, semua instansi pemerintah harus berupaya memperbaiki kualitas layanannya. Salah satunya dalam proses pengaduan masyarakat, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam memperbaiki dan memantau bagaimana instansi pemerintah melayani masyarakat. (Sansena, 2021).

Dalam mengoptimalisasi penggunaan teknologi, pemerintah Indonesia merancang layanan pengaduan masyarakat yang menggunakan media elektronik bernama SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Tujuannya sebagai media utama untuk menyampaikan harapan masyarakat terhadap masalah pelayanan publik (Suri et al., 2022). SP4N-LAPOR! merupakan fasilitas komunikasi antara penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna layanan yang dapat diakses melalui aplikasi, dimana mereka dapat saling memberikan tanggapan. Ini memungkinkan warga berinteraksi dengan pemerintah dan memantau perkembangan pelayanan publik secara mudah, interaktif, dan terintegrasi. (Jayanti & Wijaya, 2020). Lebih jauh dikatakan SP4N-LAPOR! tidak hanya menjadi wadah pelaporan pengaduan publik, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman bagi pemerintah untuk menilai dan memperbaiki terhadap penyedia layanan atau instansi terkait guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Hidayati, 2023).

SP4N-LAPOR! dapat diakses dengan membuka website www.lapor.go.id atau mendownload aplikasi SP4N-LAPOR mobile (Android dan iOS). Jika warga dalam hal ini belum pernah mendaftar dan ingin memberikan laporan pelayanan masyarakat, maka diharuskan mendaftar terlebih dahulu (Haspo & Frinaldi, 2020). Selain menggunakan kanal aduan website atau aplikasi SP4N-LAPOR mobile warga juga dapat melakukan pengaduan melalui SMS ke 1708 atau bisa dengan media Twittter @lapor1708 (Wiranti & Adnan, 2023). Setelah melakukan pengaduan melalui beberapa kanal aduan maka laporan kemudian akan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, selanjutnya diteruskan ke intansi K/L/D terkait

(Jessica Valentina Satria & Priyadi, 2020). Dalam keterangan pada website www.lapor.go.id proses vertifikasi memakan waktu 3 hari sebelum diteruskan kepada instansi berwenang. Setelah itu pelapor juga diharapkan menunggu kembali dalam kurun waktu lima hari, dalam waktu sepuluh hari, instansi akan memeriksa dan menanggapi laporan pelapor. Pelapor juga dapat membalas atau menanggapi kembali tanggapan instansi.

2. Kualitas Pelayanan *E-Services*

Menurut (Chesanti & Setyorini, 2018) sejalan dengan perkembangan zaman, perusahaan atau penyedia layanan juga menyediakan layanan elektronik (*e-services*) selain sistem tradisional. *E-Services* adalah layanan yang disediakan dalam bentuk website untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi dan menyelesaikan permasalahan (M. R. Kurniawan, 2013). Layanan elektronik, juga disebut *e-service*, didefinisikan sebagai tindakan, upaya, atau layanan yang disediakan melalui teknologi informasi. Layanan elektronik ini mencakup layanan tailing elektronik, dukungan pelanggan, dan elemen layanan. Definisi ini mencakup penerima layanan dan penyedia layanan (Laurent F, 2016). Menurut (Sherissa & Anza, 2022) penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara pelayanan publik berbasis online (*e-services*). *E-Services* dalam pelayanan publik elektronik, dapat dilihat oleh pelanggan dan masyarakat konsepnya ditentukan semata-mata oleh kebutuhan dan kemampuan penerima manfaat (Pratiwi, 2013).

Menurut (Tasyah et al., 2021) terdapat 4 hal penting yang mesti diperhatikan dalam pelayanan di bidang pelayanan publik berbasis online, yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), serta dukungan kepada masyarakat (c*itizen support*). Senada dengan hal tersebut, kualitas pelayanan merupakan keutamaan yang diharapkan dan pengendalian atas keutamaan tersebut untuk memenuhi permintaan pelanggan (Dewa, 2018; Gulla et al., 2015; Runtunuwu et al., 2014) Kualitas layanan juga dapat diterjemahkan sebagai evaluasi konsumen terhadap manfaat penggunaan suatu produk atau layanan secara keseluruhan (Soegoto, 2018). Kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara ekspetasi dan realita yang dialami pengguna dalam penilaian mereka (Pertiwi, 2016). Lebih lanjut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) menyatakan terdapat 5 aspek yang harus terpenuhi dalam mengukur kualitas pelayanan antara lain *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam melakukan pelayanan berbasis online tersebut dijelaskan menurut (Brilyan, 2020) diperlukan *tangibles* (bukti langsung) yang mencakup seberapa nyaman tempat

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

layanan diberikan, kelancaran atas proses dan kesadaran dalam melakukan bantuan layanan. Pelayanan publik berbasis online (*e-services*) selain harus *tangibles* (bukti langsung) juga harus memasukan unsur *reliability* (kehandalan). *Reliability* (kehandalan) merupakan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan benar. Hal ini mengukur kecermatan penyelenggara pelayanan publik dalam melayani masyarakat menggunakan alat bantu selama proses layanan sesuai dengan standar layanan. Selanjutnya *responsiveness* (daya tanggap) yang digunakan untuk mengukur kinerja dari aspek merespon atau memberikan pelayanan yang baik atas laporan/aduan. Responsifitas berarti bersedia membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan tulus. Dan yang tak kalah penting yakni *assurance* (jaminan) kepada masyarakat untuk menilai kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberi kepercayaan kepada pelanggan layanan serta seberapa tepat kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima dampak. Persoalan *empathy* (empati) juga menjadi faktor penting di dalam pelayanan. *Empathy* (empati) adalah alat untuk mengukur serta menumbuhkan rasa tanggung jawab bagi penyelenggara layanan dalam memberikan perhatian khusus kepada setiap pengguna layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dimana tujuannya memperoleh gambaran mendalam dengan cara menentukan dan mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian (Sugiyono, 2018). Artikel ini khusus membahas tentang efektivitas penggunaan layanan pengaduan publik berbasis online terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data bersumber dari Google Scholar, Sinta, dan artikel ilmiah dari jurnal akademik dari berbagai institusi. Selain itu, penelitian ini juga mengumpulkan informasi mengenai efektivitas layanan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media online seperti Kompas, Detik, dan media lain yang terpercaya dan akuntabel.

Proses penelitian ini dilakukan awalnya dengan mengumpulkan artikel maupun jurnal yang relevan, serta media online yang relevan, kemudian dilanjutkan dengan analisis yang lebih mendalam. Narasumber penelitian meliputi pemangku kebijakan dalam hal ini Dinas Kominfo Kabupaten Tangerang, masyarakat dan akademisi. Studi ini mengumpulkan data kualitatif yang diperlukan tentang pernyataan dan kebijakan yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Kabupaten Tangerang.

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

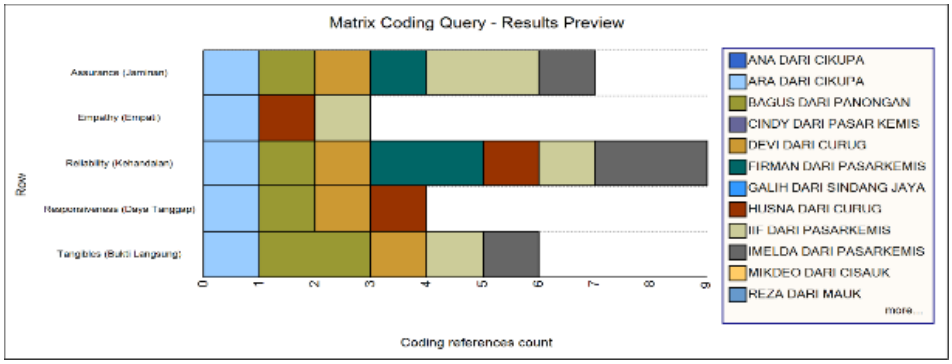
Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan, diinterpretasikan, dan dijelaskan secara sistematis. Aplikasi pengolahan data seperti NVIVO digunakan untuk menganalisis dan membuat data dalam format visual. Pengolah data dengan NVIVO dengan cara dikoding secara otomatis dengan menggunakan fitur-fitur yang tersedia, hasil olah data tersebut kemudian dianalisis dan didisplay dalam temuan penelitian dan pembahasan. Visualisasi data tersebut selanjutnya dibahas secara mendalam dan ditarik sebuah kesimpulan dengan argumen atau pendapat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencapaian dalam melakukan pelayanan pada masyarakat memerlukan sistem yang sesuai dengan perkembangan zaman. Pelayanan publik di era revolusi industry 5.0 di banyak negara sudah dilakukan melalui sistem atau berbasis aplikasi. Pelayanan berbasis aplikasi merupakan bagian yang harus ada di era modern agar memperlihatkan keterbukaan dan keterlibatan peran masyarakat lebih banyak lagi. Platform aplikasi seperti SP4N-LAPOR! merupakan bentuk prakarsa pemerintah dalam melayani masyarakat. Aplikasi tersebut merupakan upaya kepekaan terhadap mengelola keresahan yang dialami publik. Pelayanan yang baik tentu membutuhkan dukungan sehingga masyarakat dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan. Pelayanan yang baik akan menyeimbangkan dua hal yakni kepuasan publik serta predikat kredibel pada penyelenggara.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penggumpulan data dari berbagai platform untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR! Peneliti ingin menampilkan dari beberapa sudut pandang untuk menjawab pertanyaan penelitian ini yang dimulai dari Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, Tim Pengembang Aplikasi, Pengguna Aplikasi, Ahli Kebijakan, dan Media sosial atau Kanal Berita. Peneliti menggambarkan ukuran tentang kualitas pelayanan pada aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang berdasarkan 5 aspek, yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)



Gambar. 1 Matrix Coding Query Wawancara Masyarakat
Sumber: Matrix Coding Query Wawancara Masyarakat dengan Aplikasi Nvivo 12 Plus, 2024

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), sebagai pembina pelayanan publik, merupakan pengembang aplikasi SP4N LAPOR. KemenPANRB memandang SP4N LAPOR sebagai inisiatif strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, berdasarkan berbagai regulasi seperti Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015. SP4N LAPOR dirancang dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan kemudahan akses, memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi keluhan, dan permintaan informasi melalui berbagai kanal. KemenPANRB menyoroti pentingnya integrasi kanal pengaduan dan kolaborasi antar lembaga, yang menghubungkan berbagai instansi pemerintah dalam satu sistem terpadu untuk pengelolaan pengaduan yang lebih efektif.

Pemanfaatan data pengaduan menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan klasifikasi laporan berdasarkan topik seperti kriminalitas dan pelayanan umum, sehingga pemerintah dapat memahami masalah masyarakat dan mengambil tindakan korektif. Monitoring dan evaluasi dalam pengelolaan pengaduan memungkinkan KemenPANRB memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan secara real-time, serta melakukan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas pengelolaan pengaduan. Komitmen KemenPANRB terhadap peningkatan pelayanan publik tercermin dalam dukungan kelembagaan dan pengembangan prosedur operasional yang jelas, memastikan setiap laporan mendapat perhatian dan tindak lanjut yang

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

memadai. Dengan SP4N LAPOR, KemenPANRB berupaya menciptakan sistem pengaduan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan data pengaduan secara efektif.

Penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani pengaduan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. SP4N-LAPOR didisain agar memberikan banyak manfaat kepada masyarakat, manfaat tersebut mencaku pemudahan akses bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan melalui berbagai saluran seperti aplikasi LAPOR, website, SMS, dan media sosial.

Gambar. 2 Tahapan Pengaduan SP4N LAPOR
Sumber: www.lapor.go.id, 2020

Alur dalam melakukan pengaduan melalui web/aplikasi dimulai setelah akun aktif atau teriverifikasi. Masyarakat dapat menuliskan laporan pengaduannya melalui web/aplikasi, pengaduan yang masuk akan diterima oleh petugas di Kabupaten Tangerang yang bertugas mengelola pengaduan, kemudian diverifikasi untuk memastikan kelengkapan data dan kejelasan informasi.

Setelah diverifikasi, pengaduan akan didistribusikan kepada instansi atau unit kerja terkait yang bertanggung jawab atas permasalahan yang diadukan. Instansi atau unit kerja terkait akan menindaklanjuti pengaduan sesuai

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

dengan prosedur yang berlaku, dan proses tindak lanjut ini dapat dipantau oleh pengadu melalui sistem. Setelah ditindaklanjuti, instansi terkait akan memberikan laporan penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui sistem SP4N LAPOR. Pelapor juga dapat memberikan tanggapan dan rating atas tindak lanjut dari laporan yang diajukan.

Tangibles mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi. (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1988) dalam jurnal mereka menyatakan bahwa tangibles mencakup elemen-elemen fisik yang dapat diamati oleh pelanggan, seperti kebersihan, penampilan staf, dan fasilitas yang tersedia. Elemen-elemen ini memberikan kesan pertama yang penting tentang kualitas layanan. *Tangible*s (Bukti Fisik) dari implementasi SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang mencakup beberapa aspek yang signifikan. Diskominfo aktif dalam mensosialisasikan aplikasi ini melalui roll banner, videotron, dan media sosial. Langkah integrasi pengaduan dari media sosial ke SP4N LAPOR secara manual menunjukkan komitmen untuk menyediakan informasi dan layanan yang terlihat dan dapat diakses oleh publik. Di sisi masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SP4N – LAPOR! merasa aplikasi ini mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang memuaskan dalam hal kemudahan akses dan tata letak yang jelas. Beberapa dari responden menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan bukti langsung berupa kemudahan dalam membuat dan mengirimkan laporan serta mendapatkan respon yang memuaskan. Namun, masih ada sebagian masyarakat merasa informasi tentang aplikasi ini masih kurang tersebar luas. Mereka berharap agar sosialisasi dapat mencapai tingkat rukun tetangga, dengan menggunakan promosi melalui media sosial berbayar agar mencakup seluruh kalangan. Ahli Kebijakan, Bapak Khikmawanto, menyoroti pentingnya standar tampilan yang sesuai dengan kebutuhan publik, sehingga aplikasi ini mudah digunakan dan dapat mengurangi kebingungan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Penerapan SP4N LAPOR dipandang sebagai langkah strategis dalam transformasi digital pelayanan publik di Indonesia. Fokusnya agar mengurangi kompleksitas aplikasi dan meningkatkan kualitas layanan untuk seluruh masyarakat. Kehandalan aplikasi SP4N LAPOR mencakup kemampuan untuk memberikan layanan konsisten dan akurat tanpa gangguan berarti, seperti crash atau error. Pengguna harus dapat mengandalkan aplikasi ini untuk melaporkan masalah

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

dengan efektif dan efisien. Menurut (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1988), *reliability* adalah dimensi paling penting dari kualitas layanan. Kehandalan mencakup kemampuan perusahaan untuk melaksanakan layanan sesuai janji, memberikan hasil yang konsisten, dan dapat dipercaya oleh pelanggan. Dalam pelaksanaan di Kabupaten Tangerang, menurut Bupati Ahmed Zaki Iskandar, Pemerintah Kabupaten Tangerang berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan melalui penggunaan SP4N-LAPOR, dengan 1.200 aduan masuk, mencapai 40 persen dari target 3.000 aduan pada 2023, menjadikan kategori yang tertinggi di Indonesia (regional.kompas.com, 7/07/2023). Menurut Diskominfo penggunaan aplikasi ini didominasi oleh kaum urban yang ada dan menetap di Kabupaten Tangerang. Banyak dari mereka dinilai ingin pelayanan publik yang lebih baik khususnya administrasi kependudukan. Diskominfo juga menyatakan bahwa penanganan pengaduan menjadi lebih cepat dan terarah berkat adanya SP4N LAPOR. Kecepatan dan konsistensi dalam menyelesaikan laporan meningkatkan keandalan sistem. Adanya SOP yang jelas, termasuk pengaduan berkala, tidak berkala, monitoring dan evaluasi, serta rekomendasi kebijakan, menunjukkan bahwa ada prosedur yang dapat diandalkan untuk menindaklanjuti pengaduan. Pendapat dari Ahli Kebijakan, Bapak Khikmawanto, menguatkan bahwa keandalan SP4N LAPOR di Kabupaten Tangerang terbukti dengan rata-rata waktu penyelesaian laporan sekitar 3 hari, yang lebih baik dibandingkan dengan daerah lain yang menggunakan banyak aplikasi pengaduan. Di masyarakat, sebagian menyebutkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR cukup mudah digunakan, meskipun beberapa mengalami kesulitan saat mengirim laporan dan terkadang menghadapi masalah teknis.

3. *Responsiveness* (Daya Tenggap)

Responsiveness merujuk pada kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat serta responsif. Dalam penelitian (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1988), responsiveness mencakup kemauan staf untuk membantu pelanggan, memberikan layanan yang cepat, dan menangani permintaan, pertanyaan, atau keluhan dengan efisien. Daya tanggap aplikasi SP4N LAPOR diukur dari seberapa cepat aplikasi merespons interaksi pengguna, termasuk pengiriman notifikasi dan balasan otomatis terkait status laporan. Respons cepat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

Keberhasilan SP4N LAPOR sangat tergantung pada dukungan teknis yang memadai, partisipasi aktif dari instansi pemerintah dalam mengintegrasikan layanan, serta adopsi dan pemahaman masyarakat terhadap sistem ini. Kegagalan dalam optimalisasi SP4N LAPOR dapat mengakibatkan kompleksitas yang berlanjut, biaya operasional tidak terkendali, responsivitas layanan yang menurun, dan potensi tidak tercapainya tujuan transformasi digital pelayanan publik.

Dalam implementasinya SP4N LAPOR memiliki notifikasi untuk pengadu jika pengaduan tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari, memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kembali ke Ombudsman jika perlu. Ini menunjukkan bahwa sistem dirancang untuk memastikan bahwa setiap pengaduan mendapat tanggapan yang layak. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa respon dari SP4N LAPOR cukup cepat dan baik. Aplikasi ini juga dianggap lebih responsif daripada layanan hotline tradisional. Namun, ada beberapa yang merasa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan konsistensi respons, terutama dalam situasi yang memerlukan tanggapan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan dan kesopanan penyelenggara serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Menurut (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1988), assurance terdiri dari beberapa elemen, termasuk kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan. Jaminan ini penting untuk meyakinkan pelanggan bahwa mereka akan menerima layanan yang aman dan profesional. Jaminan dalam aplikasi SP4N LAPOR mencakup kemampuan aplikasi untuk menyediakan informasi akurat tentang proses penanganan laporan dan memastikan laporan ditindaklanjuti dengan serius dan tepat waktu. Secara umum, pengguna merasa yakin bahwa pemerintah dapat menjamin keamanan data pribadi mereka melalui aplikasi ini. Ada juga bahkan menyarankan untuk mempertahankan aplikasi ini karena selain fungsi yang baik, juga memberikan jaminan terhadap keamanan data pelapor. Namun, disisi lain ada warga bernama Heri Hernawan menyatakan bahwa pengaduan mengenai perizinan sebuah gudang milik PT Kayulindo Jaya Pratama yang diduga melanggar peraturan belum mendapatkan tanggapan. Heri menyebutkan bahwa izin bangunan gudang tersebut diduga diubah menjadi izin perdagangan besar peralatan rumah tangga untuk mendapatkan perizinan yang tidak sesuai dengan fungsi bangunan dan tata ruang wilayah.

Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
Volume 10, Nomor 4, November 2024 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat ISSN: 2622-691X (online)
Submitted 29 Juli 2024, Reviewed 29 Oktober 2024, Publish 30 November 2024 (828-847)

Heri meminta agar kementerian terkait dan Pemkab Tangerang membentuk tim investigasi terkait proses perizinan tersebut dan mengkritik SP4N LAPOR yang dianggap tidak berguna (www.radarbanten.co.id, 15/11/2023). Menurut Khikmawanto, laporan yang tidak ditindak lanjuti akan terdeteksi oleh Ombudsman. Dalam aplikasi SP4N LAPOR, pengawasan oleh Ombudsman didisain agar memberikan jaminan bahwa laporan akan ditangani dengan serius dan data pengguna akan aman.

5. *Empathy* (Empati)

Empati mencerminkan perhatian dan perasaan dari pihak penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna. (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1988) menyatakan bahwa empati mencakup ketersediaan untuk mendengarkan, memahami, dan memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ini melibatkan perhatian personal dan interaksi yang hangat antara staf dan pelanggan. Dalam aplikasi SP4N LAPOR, hal ini bisa tercermin dalam desain fitur yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna secara langsung, serta kemudahan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan teknologi atau akses. Dari sudut pandang empati, aplikasi ini tidak hanya memberikan solusi teknis, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pengguna. Beberapa pengguna mengapresiasi bahasa yang mudah dimengerti dalam respon dari aplikasi ini, menunjukkan bahwa ada kesadaran untuk menjaga aspek empati dalam interaksi dengan pengguna. Di sisi lain dari partisipasi masyarakat yang ada, Diskominfo Kabupaten Tangerang mengakui bahwa sosialisasi SP4N-LAPOR! belum optimal, dengan banyak warga lebih memilih media sosial untuk mengadukan masalah (banten.idntimes.com, 7/7/2023). Sosialisasi yang dilakukan masih memiliki keterbatasan, daerah yang bisa dijangkau hanya sampai tingkat kelurahan. Meskipun demikian, upaya peningkatan sosialisasi masih terus diupayakan, termasuk melalui program "LAPOR! Goes to Campus" untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi mahasiswa (tangerangkab.go.id, 27/06/2024).

Dari beberapa aspek diatas menggambarkan aplikasi SP4N – LAPOR! telah memberikan manfaat yang cukup signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas dalam pelayanan publik di Kabupaten Tangerang, tetapi ada ruang untuk terus memperbaiki kesalahan teknis, meningkatkan sosialisasi, dan memperluas cakupan partisipasi masyarakat. Dengan memperhatikan

feedback dari pengguna, pemerintah dapat terus mengembangkan aplikasi ini agar lebih efektif dan efisien dalam mengatasi masalah pelayanan publik, namun tanpa memperhatikan hal tersebut, risiko terhadap pengembangan aplikasi yang kurang efektif dan efisien dalam menangani masalah pelayanan publik dapat meningkat

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi di era modern telah membawa banyak perubahan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Penelitian ini menyoroti pentingnya layanan publik yang efektif dan responsif, terutama dengan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR sebagai alat untuk mengelola pengaduan masyarakat. Aplikasi ini sangat penting dalam upaya Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan layanan publik yang inklusif dan responsif. Dari lima dimensi kualitas layanan, aplikasi SP4N-LAPOR menunjukkan potensi besar dalam memperbaiki kualitas layanan publik di Kabupaten Tangerang. Masyarakat yang menggunakan aplikasi ini merasakan kemudahan akses dan respons yang lebih cepat dari pemerintah dalam menindaklanjuti aduan mereka. Komitmen pemerintah Kabupaten Tangerang dan pengawasan dari Ombudsman RI menjadi faktor utama dalam memastikan tindak lanjut yang cepat. Namun, kebanyakan pengguna aplikasi ini adalah pendatang, dan sosialisasi tentang aplikasi ini baru mencapai tingkat kelurahan, menunjukkan bahwa masih ada pekerjaan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dari sistem ini sangat diperlukan untuk memastikan layanan publik memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah perlu memperluas sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi ini untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan memantau respons masyarakat di media sosial dan berita terkait aplikasi SP4N-LAPOR, pemerintah Kabupaten Tangerang dapat memperoleh masukan berharga untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Komunikasi aktif dengan pengguna dan respons cepat terhadap masukan dapat membantu membangun dukungan kuat dari masyarakat. Selain itu, pemerintah perlu menunjukkan empati dalam menangani pengaduan, dengan memahami dan merespon kebutuhan serta harapan warga secara penuh perhatian.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Lapor! Oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Cross-Border, 5(1), 803–814.

Az-Zuhra, J. F. (2023). SP4N-Lapor

dalam layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh. 1–7.

Brilyan, M. A. (2020). Aplikasi Sp4N Lapor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Persandian Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. Jurnal Penelitian Pendidikan, 18(1), 10–17. https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064

Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). Perspektif, 16(1), 1–6.

Diskominfo Akan Sosialisasi Layanan Pengaduan lewat LAPOR! Goes to Campus, 27 Juni 2024 link berita https://tangerangkab.go.id/detail-berita/diskominfo-akan-sosialisasi-layanan-pengaduan-lewat-lapor-goes-to-campus diakses pada 5 Juli 2024

Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan). Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 7(3), 48–54. https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318

Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analysis of Price, Promotion, and Service Quality To Consumer Satisfaction on Manado Grace Inn Hotel. Jurnal EMBA, 3(1), 1313–1322.

Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimatan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapor! Metacommunication: Journal of Communication Studies, 5(1), 66. https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (Edisi Revisi). Gava Media.

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

Hidayati, A. (2023). Pemanfaatan Layanan SP4N-LAPOR Sebagai Media Pengaduan Online Masyarakat di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. 1–15. http://eprints.ipdn.ac.id/15129/1/Ayu

Hidayati_30.0999_Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat di kabupaten banjar provinsi kalimantan selatan.pdf

Jayanti, A., & Wijaya, F. K. (2020). Analisis Usability pada Aplikasi SP4N LAPOR! Menggunakan Metode USE Questionnaire (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur). Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan, 3(1), 100–112.

Jessica Valentina Satria, & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Lapor! Kemendagri. Journal Of Public Policy And Management Review, 9(2), 285–299.

Kurniawan, M. R. (2013). E-Service untuk peningkatan pelayanan peti kemas di terminal peti kemas Semarang. 89. http://www.nber.org/papers/w16019

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum, 10(3), 569–586. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794

Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi, 1(1), 70–76. https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15

Laurent F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. Agora , 4(2), 95–100.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, 6(1). https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67

Masalah Aksesibilitas Ruang Publik bagi Penyandang Disabilitas, 25 Juni 2023 link berita https://kumparan.com/najma-nur-walida/masalah-aksesibilitas-ruang-publik-bagi-penyandang-disabilitas-20WzIWirs0D/4 diakses pada 11 November 2023

Menurut Bupati Ahmed Zaki Iskandar, Pemerintah Kabupaten Tangerang berhasil meningkatkan Warga Tangerang Lebih Banyak Ngeluh di Medsos Ketimbang SP4N-LAPOR! 7 Juli 2023 link berita https://banten.idntimes.com/news/banten/muhammad-iqbal-15/warga-tangerang-lebih-banyak-ngeluh-di-medsos-ketimbang-sp4n-lapor diakses pada 20 Juni 2024

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Retailing, 64(1), 12-40.

Pengelolaan Pengaduan Baik, Program

SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang Jadi Pilot Project Nasional, 7 Juli 2023 link berita https://regional.kompas.com/read/2023/07/07/15360811/pengelolaan-pengaduan-baik-program-sp4n-lapor-kabupaten-tangerang-jadi-pilot?page=all diakses pada 20 Juni 2024

Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. Jurnal Manajemen Dayasaing, 18(2), 113–121. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508

Pratiwi, Y. (2013). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Pendidikan. Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya, 1(1), 72360.

Rachman, A. A. (2016). Inovasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. 1–23.

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. 1(1). http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288

Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 2(3), 1803–1813. https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973

Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 9(1), 43–52. https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214

Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, 15(2), 91. https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611

Setianingrum; Tsalatsa. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, 24(1), 1–25.

Sherissa, L., & Anza, F. A. (2022). Analisis e-service quality pada aplikasi PeduliLindungi selama masa pandemi Covid-19 di DKI Jakarta. Publisia: Jurnal Ilmu

Administrasi Publik, 7(1), 26–36. https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7494

Soegoto, F. S. M. J. L. S. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(3), 1658–1667. https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411

Sugiyono, P. D. (2018). Metode Penilitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (27th ed.). Alfabeta.

Suparno, R. C. D. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi, 7. https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62

Suri, A. I., Ma'arif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor ! Kota Metro). Jurnal Birokrasi, Kebjakan Dan Pelayanan Publik, 4(1), 33–44. https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/113

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 18(2), 212–224. https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808

Vaksinasi, Fotokopi KTP, dan Peremajaan Pelayanan Publik, 23 September 2021 link berita https://news.detik.com/kolom/d-5736346/vaksinasi-fotokopi-ktp-dan-peremajaan-pelayanan-publik diakses pada 11 November 2023

Warga Minta Izin Gudang PT Kayulindo Jaya Pratama Dicabut, 15 November 2023 link berita https://www.radarbanten.co.id/2023/11/15/warga-minta-izin-gudang-pt-kayulindo-jaya-pratama-dicabut diakses pada 20 Juni 2024

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Jurnal Abdimas Peradaban, 3(1), 73–85. https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11

Wiranti, N. E., & Adnan, M. F. (2023). Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengawasan Administrasi Publik melalui SP4N-LAPOR. IM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8(4), 4180–4186

www.lapor.go.id (Diakses pada 5 Juli 2024)

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi

Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 15(1), 103–115. https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140

Yulianto, M. . (2022). Efektivitas Aplikasi Sp4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Ipdn, 1–14.