

Pengaduan dalam Pelayanan Publik (Suatu Tinjauan Studi)

¹La Ode Aliatin Wuga, ²Neni Susanti, ³La Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy⁴

^{*1,2*}Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

³Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Konawe Kepulauan

*e-mail korespondensi penulis: nenisusanti265@gmail.com

Abstract

The Public complaints are a crucial element in the delivery of accountable and responsive public services. An effective complaints mechanism serves not only as a channel for correction for service providers but also as a means to increase public participation and trust in government institutions. This research was conducted using a literature review method through a narrative model. The results conclude that complaints in public services have a strategic position in shaping good governance. As a participatory channel, complaints enable the public to be actively involved in the service evaluation process, not only as beneficiaries but also as policy monitors.

Keywords: State Civil Apparatus, Public Services, Complaints

Abstrak

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel dan responsif. Mekanisme pengaduan yang efektif tidak hanya menjadi saluran koreksi bagi penyedia layanan, tetapi juga sarana untuk meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi literatur melalui pendekatan kajian pustaka yang disusun dalam model naratif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengaduan dalam pelayanan publik memiliki posisi strategis dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai saluran partisipatif, pengaduan memungkinkan masyarakat untuk ikut terlibat secara aktif dalam proses evaluasi pelayanan, bukan hanya sebagai penerima manfaat tetapi juga sebagai pengawas kebijakan.

Kata kunci: Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik, Pengaduan

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam relasi antara negara dan warga negara (Bazarah et al., 2021). Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi merupakan perwujudan langsung dari tanggung jawab negara terhadap warganya (Dewi, 2016; Farhanuddin et al., 2021; Saggaf et al., 2018). Pelayanan publik menjadi cerminan nyata dari sejauh mana negara mampu hadir dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, merata, dan manusiawi (Maryam, 2016; Palenewen, 2019).

Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana negara mampu menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, bukan sekadar penguasa (Hardiyansyah, 2018; Nurmandi et al., 2021). Dalam konteks demokrasi modern, pelayanan yang adil, merata, dan manusiawi menjadi indikator utama keberhasilan pemerintahan (Zein, 2023). Ketika masyarakat mendapatkan layanan yang baik—cepat, transparan, dan sesuai kebutuhan—maka kepercayaan terhadap negara akan meningkat. Sebaliknya, kegagalan dalam memberikan pelayanan yang layak dapat memunculkan ketidakpuasan, apatisisme, hingga konflik sosial (Akhyar, 2023; Dwiyanto, 2021). Karena itu, pelayanan publik harus diposisikan sebagai hak warga negara, bukan sebagai pemberian atau belas kasih birokrasi. Artinya, pemerintah wajib memastikan akses yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk kelompok rentan seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, dan penduduk di daerah terpencil. Di sinilah pentingnya reformasi birokrasi yang berfokus pada orientasi pelayanan, bukan kekuasaan. Transformasi semacam ini memerlukan inovasi, tata kelola yang baik, serta kesadaran kolektif dalam tubuh birokrasi bahwa pelayanan publik adalah instrumen utama dalam menciptakan keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Namun, dalam implementasinya, pelayanan publik tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya. Keluhan mengenai lambannya proses pelayanan, kurangnya akurasi data, perilaku tidak profesional dari aparatur, hingga sistem yang membingungkan masih menjadi persoalan klasik di banyak institusi publik (Harsono, 2019). Dalam situasi semacam ini, keberadaan pengaduan publik menjadi alat korektif yang sangat penting dalam mengarahkan pelayanan ke arah yang lebih baik (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel dan responsif (Akib & Sapruni, 2022; Alimansyah & Suratman, 2023; Prihartono, 2023). Pengaduan publik sesungguhnya mencerminkan bentuk keterlibatan warga dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis (Kariem & Fahrezi, 2023; Saggaf et al., 2018). Ketika masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan keluhan, saran, bahkan kritik, maka yang terjadi bukan hanya peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga terbentuknya iklim partisipatif dalam sistem pemerintahan. Fungsi kontrol sosial yang dijalankan melalui mekanisme pengaduan berkontribusi dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas lembaga publik (Akhyar, 2023; Ali & Pirog, 2019; Brinkerhoff & Wetterberg, 2016). Oleh sebab itu, pengaduan tidak seharusnya dipandang sebagai bentuk perlawanan atau gangguan terhadap birokrasi, melainkan sebagai bagian dari dialog antara negara dan rakyat (Wakhid et al., 2023).

Di Indonesia, komitmen terhadap pengelolaan pengaduan yang lebih sistematis mulai terlihat dengan hadirnya sistem seperti SP4N-LAPOR! yang mengintegrasikan kanal-kanal pengaduan dalam satu platform digital nasional (Nugroho, 2023). Ini merupakan langkah penting dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif, cepat, dan terukur. Namun, efektivitas sistem ini belum sepenuhnya merata. Banyak laporan yang menunjukkan bahwa proses tindak lanjut terhadap pengaduan masih lambat, tidak transparan, atau bahkan tidak mendapatkan respons yang memadai. Hal ini bisa disebabkan oleh resistensi dari birokrasi, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, hingga belum adanya sanksi yang tegas bagi instansi yang tidak menanggapi

pengaduan secara profesional. Oleh karena itu, perbaikan sistem pengaduan harus mencakup dimensi teknis dan kultural (Satria & Priyadi, 2020). Selain pengembangan platform digital yang mudah diakses dan digunakan, dibutuhkan perubahan sikap birokrasi dalam memandang pengaduan sebagai sumber informasi berharga. Selain itu, perlu juga dilakukan edukasi publik agar masyarakat lebih aktif, berani, dan cerdas dalam menggunakan haknya untuk mengadu (Maulidia et al., 2022). Jika seluruh elemen ini berjalan selaras, pengaduan akan menjadi instrumen transformasi yang mampu mendorong pelayanan publik menuju kualitas yang lebih baik dan lebih berkeadilan.

Artikel ini bertujuan untuk menelaah peran inovasi dalam mempercepat transformasi birokrasi di Indonesia dengan menggali studi-studi terdahulu, kebijakan yang relevan, serta tantangan-tantangan implementatif yang dihadapi dalam konteks pelayanan publik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi literatur melalui pendekatan kajian pustaka yang disusun dalam model naratif. Pengumpulan data dilakukan dengan menganalisis dan membandingkan berbagai sumber yang kredibel (Sugiyono, 2019). Seluruh informasi yang diperoleh kemudian diseleksi dan disintesis dengan mengacu pada teori-teori yang sesuai, model analitis yang mendukung, serta interpretasi penulis terhadap topik yang diteliti, yaitu Pengaduan dalam Pelayanan Publik. Proses ini memungkinkan penulis membangun pemahaman yang utuh dan komprehensif mengenai isu yang dibahas, dengan mengintegrasikan berbagai hasil penelitian terdahulu secara sistematis.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap sejumlah literatur, ditemukan sepuluh jurnal yang membahas topik Pengaduan dalam Pelayanan Publik. Rangkuman dari temuan tersebut disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Studi Literatur terkait Pengaduan dalam Pelayanan Publik

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yohanitas (2018)	Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik	Analisis deskriptif kualitatif	Pengelolaan pengaduan telah menjadi tanggung jawab yang melekat pada setiap instansi pemerintah sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan publik. Melalui pengelolaan yang baik terhadap pengaduan, pemerintah berupaya mewujudkan penyelenggaraan layanan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel kepada masyarakat.

2	Mursalim (2018)	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung	Analisis deskriptif kualitatif	Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung menunjukkan bahwa kehadiran layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhan terkait kinerja pemerintah Kota Bandung. Rekomendasi penelitian ini mendorong perlunya sosialisasi dalam mengedukasi masyarakat agar familiar dalam penggunaan aplikasi LAPOR yang diyakini lebih praktis dibandingkan platform website, sosialisasi bisa dilakukan di videotron di beberapa titik di Kota Bandung
3	Sabeni & Setiamandani (2020)	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.	Analisis deskriptif kualitatif	Sarana pengelolaan pengaduan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan masih belum memenuhi standar sarana pengelolaan pengaduan sebagai berikut sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa Tempat/Ruangan, Kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK). Faktor pendukungnya sudah terdapat sarana pengaduan yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pncatatan Sipil Kota Malang. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: perangkat teknologi informasi (TIK) melalui wabsite masih belum terealisasikan,lambatnya respon dari petugas penanganan pengaduan
4	Ramadhan & Priyadi (2020)	Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Di Kota Semarang	Analisis deskriptif kualitatif	Pengelolaan pengaduan telah menunjukkan perkembangan yang cukup positif, ditandai dengan pengenalan program-program yang efektif serta kemudahan akses pelaporan melalui berbagai kanal media sosial. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Program Laporan Hendi juga dinilai cukup cepat dalam merespons aduan, sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

				<p>Namun demikian, masih terdapat kekurangan terutama dalam hal ketersediaan dan kapasitas sumber daya manusia yang menangani pengaduan, sehingga beberapa laporan belum tertangani dengan baik. Sistem pencatatan pengaduan sudah diklasifikasikan berdasarkan jenis aduan, dan terdapat mekanisme pengawasan langsung oleh Wali Kota Semarang untuk memantau kinerja OPD, khususnya terhadap instansi yang menerima jumlah pengaduan tertinggi.</p>
5	Haspo & Frinaldi (2020)	Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok	Analisis deskriptif kualitatif	<p>Implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Solok masih belum berjalan optimal, karena masih terdapat berbagai kekurangan yang memberikan dampak negatif terhadap efektivitas layanan. Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan penerapan aplikasi ini mencakup aspek perangkat keras dan perangkat lunak (tersedianya sarana teknologi yang memadai), sumber daya manusia (keberadaan tenaga ahli yang kompeten di bidangnya), ketersediaan data dan informasi yang relevan, struktur organisasi yang mendukung (keselarasan antara pelaksanaan LAPOR! dengan tugas dan fungsi unit pelaksana), serta respons positif dari pelaksana dalam menanggapi laporan yang disampaikan oleh masyarakat.</p>
6	Akib & Sapruni (2022)	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.	Analisis deskriptif kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dengan menggunakan elemen penanganan pengaduan menurut BAPPENAS (2010) sudah memenuhi elemen tersebut. Hanya saja dalam penanganan pengaduan yang belum memiliki standar operasional prosedur. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik adalah kendala SDM yang kurang, sarana yang kurang dan kendala teknologi.</p>

7	Suri et al. (2022)	Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro).	Analisis deskriptif kualitatif	Efektivitas SP4N Lapor! Kota Metro belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah laporan pengaduan yang belum ditindaklanjuti dan belum memberikan respon cepat tanggap untuk membantu proses penanganan keberhasilan laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang mencapai status selesai. Beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi SP4N Lapor! Kota Metro diantaranya, kurangnya komitmen dan sanksi yang kuat antar opd-opd terkait sehingga menghambat pencapaian tujuan dari dilaksanakannya layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro
8	Wulandari (2023)	Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan sp4n-lapor! pada kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi	Analisis deskriptif kualitatif	Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! masih belum berjalan secara optimal dimana dari dimensi efficiency, kemudahan mengakses cara melaporkannya tidak ada didalam media akses melalui smsserta kecepatan melapor bergantung pada kondisi jaringan internet atau pulsa yang dimiliki pelapor; dimensi fullfilment, masih terdapat pengelolaan SP4N-LAPOR! yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No.62 Tahun 2018; dimensi system availability, masih ada instansi yang belum terhubung dengan SP4N-LAPOR! akibat terkendala jaringan di daerah; serta dimensi privacy, dimana jaminan keamanan dan kerahasiaan data pelapor telah dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak serta dibuatnya fitur khusus dalam SP4N-LAPOR!

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan delapan studi literatur yang dianalisis dalam Tabel 1, terlihat bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun seluruh penelitian menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif, masing-masing studi memberikan sudut pandang berbeda tergantung pada konteks kelembagaan, wilayah, serta implementasi sistem pengaduan yang digunakan.

Studi Mursalim (2018) dan Yohanitas (2018) menyoroti bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bentuk komitmen terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam konteks Kota Bandung, sistem LAPOR! Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Mursalim (2018) dinilai efektif sebagai media pelaporan masyarakat, meskipun peneliti menyarankan perlunya penguatan sosialisasi agar lebih banyak warga yang mampu memanfaatkan layanan tersebut. Penguatan suatu kebijakan public kepada masyarakat juga diyakini oleh Herdiana (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal luas, terutama dalam konteks kebijakan public.

Selanjutnya, studi Sabeni & Setiamandani (2020) menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan pengaduan juga bergantung pada tersedianya sarana dan prasarana, termasuk fasilitas fisik dan dukungan teknologi informasi. Kurangnya perangkat TIK dan keterlambatan dalam merespon aduan menjadi faktor penghambat yang signifikan di Kota Malang. Di era digital, perangkat TIK seperti komputer, jaringan internet, dan sistem aplikasi berbasis daring menjadi kebutuhan mutlak dalam mendukung proses pengaduan yang cepat dan efisien. Keterbatasan perangkat ini di Kota Malang menyebabkan proses pengelolaan pengaduan menjadi lambat dan kurang responsif. Selain itu, keterlambatan petugas dalam menindaklanjuti aduan memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan bukan hanya soal sistem, tetapi juga menyangkut kesiapan SDM dan kapasitas organisasi dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan manusiawi. Ketidaksiapan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam layanan pengaduan belum sepenuhnya merata di seluruh daerah. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur TIK dan pelatihan SDM menjadi langkah strategis dalam mewujudkan sistem pengaduan yang partisipatif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, Ramadhan & Priyadi (2020) melalui studi tentang Laporan Hendi di Kota Semarang menemukan bahwa pengelolaan pengaduan sudah mengalami kemajuan dengan adanya kanal media sosial dan pengawasan langsung dari wali kota. Namun, keterbatasan SDM pengelola pengaduan tetap menjadi tantangan utama, yang berdampak pada kurangnya kecepatan dan efektivitas dalam penyelesaian aduan. etidakseimbangan antara jumlah aduan yang masuk dan kapasitas petugas dalam menanganinya menyebabkan proses tindak lanjut menjadi lambat. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan publik dan persepsi negatif terhadap pemerintah.

Studi dari Haspo & Frinaldi (2020) menggarisbawahi bahwa keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR di Kota Solok sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan ekosistem pendukung yang holistik. Kehadiran aplikasi digital saja tidak cukup tanpa dibarengi dengan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang memadai, baik dari segi kualitas maupun ketersediaannya. Selain itu, peran sumber daya manusia (SDM) sangat krusial dalam memastikan sistem berjalan sesuai prosedur dan mampu merespons aduan masyarakat secara cepat dan tepat. Struktur organisasi juga perlu disesuaikan agar pengelolaan pengaduan menjadi bagian integral dari tugas pokok dan fungsi unit kerja. Data dan informasi yang akurat menjadi bahan utama

dalam proses analisis dan tindak lanjut pengaduan. Dengan kata lain, aplikasi seperti SP4N-LAPOR hanya akan efektif bila dikelola dalam sistem birokrasi yang terintegrasi, kompeten, dan memiliki komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Lebih lanjut, Akib & Sapruni (2022) serta Suri et al. (2022) Temuan dari Akib & Sapruni (2022) serta Suri et al. (2022) menegaskan bahwa tantangan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat daerah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan kultural. Keterbatasan sumber daya manusia dalam hal kompetensi teknis dan pelayanan publik menyebabkan rendahnya kualitas respons terhadap aduan masyarakat. Infrastruktur teknologi yang belum merata, terutama di daerah terpencil, juga memperlambat proses pengaduan digital seperti SP4N-LAPOR. Lebih serius lagi, lemahnya komitmen antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menghambat koordinasi dan sinergi dalam penyelesaian aduan. Ketidakterlibatan aktif dari OPD membuat laporan masyarakat cenderung terabaikan atau tidak ditindaklanjuti secara tuntas. Dampaknya, kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi menurun, dan persepsi terhadap kualitas layanan publik pun memburuk. Maka, penguatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan komitmen lintas OPD adalah langkah strategis yang mendesak untuk dilakukan secara simultan.

Akhirnya, Wulandari (2023) mengevaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR di tingkat kementerian dan menyoroti bahwa dimensi efisiensi, sistem ketersediaan, pemenuhan layanan, serta keamanan data belum sepenuhnya memenuhi standar sebagaimana diatur dalam regulasi. Permasalahan aksesibilitas melalui SMS atau kendala jaringan internet menjadi tantangan tersendiri, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital.

Secara menyeluruh, hasil studi literatur ini menggarisbawahi bahwa pengelolaan pengaduan publik, meskipun telah mendapat perhatian signifikan dari pemerintah, masih menghadapi tantangan yang kompleks dan multidimensi. Hambatan struktural seperti tumpang tindih tugas antar unit kerja dan kurangnya koordinasi antar OPD sering kali menghambat efektivitas penanganan pengaduan. Selain itu, kendala teknis berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan kurangnya sistem informasi yang terintegrasi turut mengurangi kualitas respons dan akurasi tindak lanjut pengaduan. Aspek kultural juga tidak kalah penting, di mana resistensi birokrasi terhadap perubahan dan kurangnya komitmen menjadi penghalang utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan transparan.

Lebih jauh, keberadaan aplikasi digital pengaduan seperti SP4N-LAPOR dan aplikasi lainnya yang dikembangkan oleh Pemerintah daerah menjadi langkah maju, namun tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan pelatihan yang memadai, potensi tersebut belum dapat dimaksimalkan. Regulasi yang kuat dan sistem pemantauan yang efektif juga menjadi prasyarat penting agar proses penanganan pengaduan dapat berjalan sesuai standar dan memberikan hasil nyata bagi masyarakat. Oleh sebab itu, reformasi pengelolaan pengaduan harus bersifat menyeluruh, mengintegrasikan aspek teknologi, SDM, regulasi, dan budaya organisasi dalam sebuah

strategi berkelanjutan yang mendukung transformasi pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan warga negara.

4. Simpulan

Pengaduan dalam pelayanan publik memiliki posisi strategis dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai saluran partisipatif, pengaduan memungkinkan masyarakat untuk ikut terlibat secara aktif dalam proses evaluasi pelayanan, bukan hanya sebagai penerima manfaat tetapi juga sebagai pengawas kebijakan. Ketika sistem pengaduan dikelola secara transparan dan responsif, hal ini menciptakan ruang dialog yang konstruktif antara warga negara dan pemerintah. Kepercayaan publik terhadap birokrasi pun akan meningkat ketika aduan ditangani secara cepat, adil, dan tuntas. Namun, keberhasilan sistem pengaduan tidak dapat berdiri sendiri. Ia membutuhkan dukungan dari aspek teknis seperti infrastruktur digital, integrasi antarinstansi, dan sistem manajemen informasi yang efisien. Dari sisi kelembagaan, regulasi yang jelas dan komitmen birokrasi terhadap akuntabilitas menjadi fondasi penting. Selain itu, kesadaran dan kapasitas masyarakat dalam menggunakan saluran pengaduan juga perlu ditingkatkan melalui edukasi publik.

Daftar Pustaka

- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25–31.
- Ali, M. U., & Pirog, M. (2019). Social Accountability and Institutional Change: The Case of Citizen Oversight of Police. *Public Administration Review*, 79(3), 411–426.
- Alimansyah, & Suratman, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Prima*. Penerbit Adab.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Brinkerhoff, D. W., & Wetterberg, A. (2016). Gauging the Effects of Social Accountability on Services, Governance, and Citizen Empowerment. *Public Administration Review*, 76(2), 274–286.
- Dewi, D. A. S. (2016). Analisis Yuridis Pelayanan Publik yang Baik sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance dalam Konsep Welfare State (Juridical Analysis of Good Public Service in Order to Create Good Governance in the Concept of Welfare State). *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 5(2), 169–187.

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- 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.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13–26.
- Kariem, M. Q. A., & Fahrezi, A. N. (2023). Peningkatan Partisipasi Publik pada Organisasi Kepemimpinan Siswa “LKS” Kota Palembang melalui Aplikasi Lapor. *Abdimas Galuh*, 5(1), 712–718.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Maulidia, R., Maslichah, & Mawardi, M. C. (2022). Pengaruh Struktur Good Corporate Governance terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility pada Perusahaan Keuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2020. *E-Jra*, 11(10), 1–10.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.
- Nugroho, P. C. (2023). *Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Lembaga Administrasi Negara*. Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.
- Palenewen, J. D. O. (2019). Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik bagi Kaum Difabel. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 1(1), 28–38.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201.



<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>

- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176–194.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 285–299.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Suri, A. I., Maarif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi tentang Layanan Pengaduan SP4N Laporan! Kota Metro). *Jurnal Administrativa*, 4(1), 33–44.
- Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2023). Pengelolaan Pengaduan dan Konflik dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi. *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 19(2), 1–15.
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-Laporan! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166.
- 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.
- Zein, M. H. M. (2023). *Transformasi Birokrasi pada Abad 4.0*. Sada Kurnia Pustaka.