

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung

Annisa Pratiwi Ginandjar^a, Endah Tri Anombsari^b, Septiana Dwi Putrianti^c,
Endah Mustika Ramdani^d

^{a,b,c,d} Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : ^a annisapратиwi520@gmail.com , ^b endah.anomsari@poltek.stialanbandung.ac.id ,
^cseptiana.dwiputrianti@poltek.stialanbandung.ac.id , ^d endah.mustika@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Pelayanan pada aplikasi LAPOR! dirasa masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena adanya pengaduan yang masih terproses dengan waktu yang cukup lama. Hal ini yang juga terjadi pada Dinas Perhubungan Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas LAPOR! diukur melalui 5 dimensi dari teori efektivitas program, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dan analisis tambahan *Diagram Fishbone*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Perhubungan ini belum sepenuhnya efektif. Hal ini terlihat dari beberapa fakta dimensi keberhasilan program yaitu sistem yang mengalami gangguan/error, keberhasilan sasaran belum maksimal, kegiatan sosialisasi belum maksimal dilakukan, kurangnya pengawasan penunjang pelaksanaan pelayanan, banyaknya laporan data yang kurang jelas, serta adanya aduan yang terus berulang. Saran yang diberikan antara lain adalah perlunya komitmen pimpinan dan jajaran dalam pelayanan publik, diterapkannya kebijakan sanksi yang tegas apabila terdapat pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan melalui LAPOR!.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, LAPOR!, Pengelola Pengaduan Masyarakat, Dinas Perhubungan, Bandung

Abstract

Effectiveness Digital Service Complaints Handling Through LAPOR! in Transportation Office of Bandung City

The service provided through the LAPOR! application still falls short of meeting community expectations, primarily due to persistent delays in processing complaints. This issue is also prevalent within the Bandung City Transportation Office. The objective of this study is to assess the effectiveness of LAPOR! based on the five dimensions of program effectiveness theory, which include program success, goal achievement, program satisfaction, input and output levels, and overall goal attainment. The research methodology entails a descriptive qualitative approach coupled with an additional analysis using Fishbone Diagrams. The findings reveal that LAPOR! implementation within the Department of Transportation has not achieved full effectiveness. This is evident across multiple dimensions of program success. These issues encompass system disruptions and errors, suboptimal target attainment, inadequate execution of awareness campaigns, insufficient supervision to bolster service implementation, an abundance of unclear data reports, and a recurring pattern of complaints. Recommendations provided include emphasizing the necessity of commitment from both leaders and staff in

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

delivering public services and the implementation of a stringent sanctions policy in cases of violations within the complaint service process through LAPOR!

Keywords: Public Service, LAPOR!, Community Complaint Manager, Transportation Office, Bandung

A. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi suatu kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari baik untuk masyarakat, swasta, hingga pemerintahan khususnya untuk mewujudkan *e-government* dengan dilakukan upaya pemerintah dalam menciptakan hal tersebut ialah mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informatika dan komunikasi (TIK) untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik yang tentunya tidak akan terlepas kaitannya dengan peran dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan 37 Tentang Pelayanan Publik. Dari kedua dokumen tersebut menjelaskan terkait partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi dan mengamanatkan penyelenggaraan wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat dengan memberikan sarana pengaduan.

Saat ini, salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola proses pengaduan dan meningkatkan partisipasi publik ialah dengan menggunakan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! adalah sebuah sarana interaktif berbasis media sosial yang merupakan wujud kolaborasi antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden (KSP) dan OMBUDSMAN Republik Indonesia untuk memberikan pelayanan aspirasi, informasi dan pengaduan dari masyarakat kepada pemerintahan dalam pengawasan program-program pembangunan. Sejak tahun 2013, Kota Bandung merupakan kota pertama yang bergabung dengan LAPOR!, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai *Pilot Project* dan Dinas Perhubungan sebagai salah satu Dinas yang terintegrasi dengan

jumlah laporan masuk terbanyak dan peringkat pertama di Kota Bandung (lapor.go.id).

Namun, kenyataannya, meskipun kini sudah dimunculkannya LAPOR! sebagai penanganan pengaduan secara *online*, penanganan pengaduan terhadap masyarakat masih dikatakan belum efektif. Hal ini dilihat dari isi dokumen menurut PP Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 2 ayat (2) yang menjelaskan bahwa "dalam pengaduan, penyelenggara wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk". Berdasarkan dokumen tersebut, pelayanan pada aplikasi LAPOR! dirasa masih belum sesuai dengan dokumen penanganan pengaduan terhadap masyarakat karena masih adanya pengaduan yang masih terproses dengan waktu yang cukup lama. Hal ini yang terjadi pada Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Adapun permasalahan lain yang timbul karena ketidaksesuaian kondisi pelaksanaan pengaduan masyarakat dengan isi dokumen PERMENPAN RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)*. Hal ini dilihat kondisi yang diharapkan tidak sesuai pada kenyataannya, kini kondisi pelaksanaan pengaduan masyarakat tidak sesuai dengan kondisi yang diharapkan pada dokumen tersebut. Apabila disangkutkutan dengan BAB II poin B yaitu kondisi yang diharapkan salah satunya ialah "Masyarakat sudah mempunyai kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, berani menyampaikan pengaduan, dan mempunyai sikap bahwa pengaduan berguna bukan hanya untuk diri sendiri tetapi juga untuk orang lain dan untuk pemerintahan", kenyataannya kini tidak sesuai dengan kondisi yang diharapkan karena dirasa masih banyaknya masyarakat yang kurang tahu atau kurang paham mengenai proses pengaduan melalui aplikasi LAPOR! sehingga terjadinya penurunan jumlah laporan pada Kota Bandung semakin tahunnya.

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Penyebab dari menurunnya jumlah laporan yang masuk bisa disebabkan oleh faktor permasalahan di Kota Bandung yang semakin menurun sehingga semakin berkurang pula pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Namun adapun faktor lain yaitu semakin kurangnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak LAPOR! terhadap masyarakat mengakibatkan semakin jarang masyarakat Kota Bandung untuk mengetahui adanya layanan pengaduan *online*. Pada penelitian (Mursalim, 2018) sosialisasi tersebut tidak gencar dilakukan pada tahun-tahun selanjutnya serta sosialisasi lainnya hanya menggunakan media massa seperti Televisi, Radio, Banner dan Spanduk yang biasanya dipasang di Kantor Dinas/Badan maupun di Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandung yang dinilai kurang dalam menggapai perhatian masyarakat. Selain itu, kurangnya koordinasi yang baik antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan instansi lainnya untuk membantu dalam melakukan kegiatan sosialisasi.

Dalam konteks yang telah diuraikan, terlihat bahwa prestasi Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mendapatkan jumlah laporan terbanyak di Kota Bandung ternyata tidak menunjukkan bahwa segala aspek dari LAPOR! berjalan dengan mulus. Terdapat beberapa kendala yang berpotensi menghambat kelancaran penyelenggaraan pelayanan melalui platform ini. Lebih dari itu, sebagai Pilot Project, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki tanggung jawab untuk terus memonitor dan memastikan bahwa proses pelaksanaan LAPOR! di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berjalan secara efektif. Dalam rangka menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada pengukuran efektivitas Program LAPOR! dengan merujuk pada teori Efektivitas Program menurut Campbell (sebagaimana dijabarkan oleh Muatiarin pada tahun 2014). Teori tersebut melibatkan lima dimensi penting, yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program, Tingkat Input dan Output, serta Pencapaian Tujuan Menyeluruh. Sejalan dengan kerangka teoretis tersebut, penelitian ini mengambil judul "Efektivitas Program Layanan Digital untuk Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung." Dengan demikian,

penelitian ini berupaya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana LAPOR! efektif dalam menjalankan perannya sebagai alat penting dalam mendengar dan menindaklanjuti aspirasi serta keluhan masyarakat di Kota Bandung.

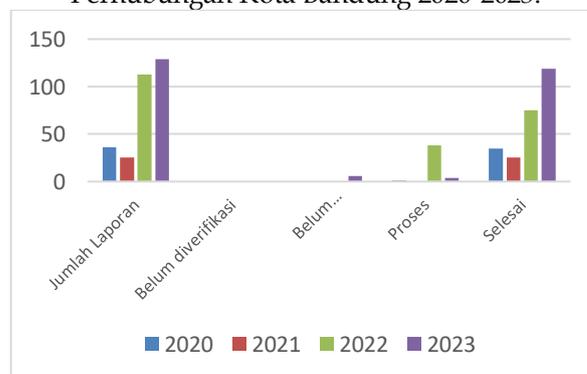
B. PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data secara kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi literatur. Kemudian adanya analisis data melalui Diagram Fishbone sebagai analisis data tambahan. Pemilihan informan yakni mempertimbangkan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman terhadap isu yang diteliti.

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program diartikan dengan suatu program/kegiatan dapat berhasil dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelaksanaan dan dapat mengatasi segala hambatan. Pada dimensi ini dinyatakan bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung sudah mampu melaksanakan program sesuai dengan SOP yakni dokumen PERMENPAN RB Nomor 24 Tahun 2014 dan PERWAL Kota Bandung Nomor 1265 tahun 2015 yang keduanya dokumen terkait SOP pelaksanaan LAPOR!. Hal ini dilihat dari data status laporan masuk di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang mengalami peningkatan status "proses" yang diartikan adanya upaya yang dilakukan dalam menghadapi tantangan yang ada.

Tabel 1. 1 Status laporan masuk di Dinas Perhubungan Kota Bandung 2020-2023.



Sumber: Website Resmi LAPOR! Kota Bandung 2023

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Selain itu, apabila ditinjau dari analisis *Diagram Fishbone* pada dimensi keberhasilan program terdapat permasalahan pada faktor *methods* yakni terkait dengan kurang cepatnya pergerakan dari penyelenggara dalam proses penindaklanjutan aduan, dan pada faktor *machine* yakni sistem yang seringkali mengalami error/gangguan.

2. Keberhasilan Sasaran

Suatu kegiatan/program dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai target sasaran yang sudah ditentukan serta bagaimana cara mempertahankannya. Pada dimensi ini dinyatakan bahwa secara sasaran sebenarnya sudah mencapai sesuai target yakni masyarakat Kota Bandung dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Bandung setiap harinya selalu menerima laporan masuk dari masyarakat. Namun, dari segi sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung belum bisa dikatakan maksimal dikarenakan masih dilaksanakan secara *online*, hal ini dilihat dari *official account Instagram @dishub.bdg* yang hanya menyimpan informasi terkait LAPOR! di Bio nya saja.

Selain itu, apabila ditinjau dari analisis *Diagram Fishbone* pada dimensi keberhasilan sasaran adanya permasalahan pada faktor *market* yakni kurang maksimalnya sosialisasi LAPOR!, dan faktor *money* yakni tidak adanya anggaran khusus untuk pelaksanaan sosialisasi.

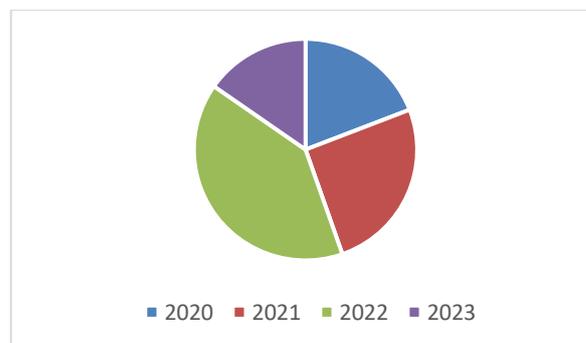
3. Kepuasan Terhadap Program

Dalam hal ini sudah dikatakan efektif jika kegiatan/program bisa membuat penerima manfaat merasa puas akan kegiatan/program tersebut. Pada dimensi ini dinyatakan bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan melalui LAPOR! sudah dikatakan sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini didukung oleh *rating* Dinas Perhubungan Kota Bandung yang selalu meningkat.

Selain itu, apabila ditinjau dari analisis *Diagram Fishbone* pada dimensi kepuasan terhadap program adanya permasalahan pada faktor *methods* yakni masih ada saja lambatnya proses tindaklanjut aduan dari penyelenggara karena

kekurangan bahan pendukung untuk menyelesaikan aduan yang masuk.

Tabel 1. 2 Data Penilaian/Ratting LAPOR! Dinas Perhubungan Kota Bandung 2020-2023

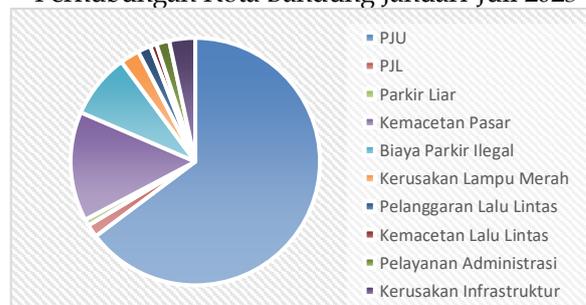


Sumber: Website Resmi LAPOR! Kota Bandung

4. Tingkat Input dan Output

Suatu kegiatan/program dapat dikatakan efektif dilihat dari perbandingan *input* dan *output*, apabila *output* lebih besar dari pada *input* maka dapat dikatakan efektif. Dalam dimensi ini dinyatakan bahwa adanya hasil *output* lebih besar dibandingkan *input* karena dengan adanya LAPOR! ini dirasa lebih memudahkan dan membantu masyarakat maupun penyelenggara dalam proses pelayanan publik. Namun apabila dilihat dari penyelesaian aduan terlihat masih banyaknya aduan yang berulang-ulang diadakan khususnya pada jenis aduan JPU yang menjadi langganan pengaduan dari masyarakat sehingga adanya ketidakseriusan yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menyelesaikan permasalahan sehingga tidak sampai jangka panjang. Berikut merupakan jenis pengaduan yang masuk.

Tabel 1. 3 Data Jenis Aduan pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Januari-Juli 2023



Sumber: Website Resmi LAPOR! Kota Bandung 2023

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Selain itu, apabila ditinjau dari analisis *Diagram Fishbone* pada dimensi tingkat *input* dan *output* terdapat permasalahan pada faktor *methods* yakni masih adanya aduan yang dilaporkan berulang kali dengan pelapor dan waktu yang berbeda sehingga menggambarkan ketidakseriusan penyelenggara dalam menyelesaikan aduan, dan faktor *material* yakni masih banyak aduan dengan waktu, tempat dan kronologi yang tidak jelas karena kurangnya pemahanan masyarakat terkait tata cara melapor yang benar.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Kegiatan/program dapat dikatakan efektif apabila suatu organisasi dapat menjalankannya sampai mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditentukan. Dalam dimensi ini dinyatakan bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung sudah mampu menjalankan tugas dan wewenangnya untuk memenuhi sasaran dan tujuan yang sudah ditentukan. Adanya fasilitas yang memadai serta kinerja yang selalu dijalankan dengan kompeten menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan untuk mencapai tujuan program LAPOR!. Namun, disini lain ternyata adanya kelalaian yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bandung yakni tidak mengikuti kegiatan bimbingan teknis program LAPOR! selama tiga tahun terakhir. Hal ini dinyatakan langsung oleh penyelenggara Dinas Perhubungan Kota Bandung bahwa terakhir mengikuti kegiatan bimbingan teknis pada tahun 2020 di Sariater Lembang.

Selain itu, apabila ditinjau dari analisis *Diagram Fishbone* pada dimensi pencapaian tujuan menyeluruh terdapat permasalahan pada faktor *man* yakni kurangnya komitmen yang merata pada penyelenggara program, dan faktor *material* yakni kurangnya arahan dan bimbingan teknis yang merata kepada seluruh OPD.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, program LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung belum berjalan secara efektif. Hambatan-hambatan kecil masih ada dan dapat memperbesar masalah. Penilaian efektivitas program dengan mengacu pada teori Campbell (Muatiarin, 2014) melibatkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran,

kepuasan pengguna, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan keseluruhan.

Analisis menggunakan *Fishbone Diagram* mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam implementasi program. Keberhasilan program terhambat oleh metode dan peralatan, keberhasilan sasaran oleh faktor keuangan dan pasar, kepuasan pengguna oleh metode, tingkat *input* dan *output* oleh faktor material, dan pencapaian tujuan keseluruhan oleh manusia, metode, dan material.

Upaya untuk meningkatkan efektivitas program LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung dibagi berdasarkan aspek pengukuran efektivitas program. Pertama, untuk meningkatkan keberhasilan program, solusinya adalah menjadikan LAPOR! sebagai prioritas dengan integrasi internal, melakukan pemantauan rutin (Monev), dan meratakan tugas. Kedua, untuk meningkatkan keberhasilan sasaran, perlu sosialisasi kepada seluruh OPD yang bergabung, mendirikan tenda/booth khusus untuk memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat, dan mencetak media massa yang dapat ditampilkan di kantor maupun umum. Ketiga, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu timeline rutin, pengecekan, dan peningkatan bahan pendukung, serta Monev mingguan di setiap bidang. Keempat, untuk tingkat *input* dan *output* yang lebih baik, saran masyarakat melalui tautan khusus dan penyelenggaraan *workshop* untuk masyarakat dan penyelenggara dapat membantu. Kelima, untuk mencapai tujuan keseluruhan, perlu perancangan kebijakan dan sanksi yang tegas, pembentukan tim koordinasi dengan OPD lain, dan klarifikasi prosedur pengelolaan pengaduan.

REFERENSI

- Ayu, Fuji, dkk. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19." *Ilmu Administrasi (A)* Vol.18 (2).
- Basuki Agung. 2020. "Peran Badan Permusyawaratan Desa Dalam Menampung Aspirasi Masyarakat."
- Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

- penyandang disabilitas: Sebuah perspektif aksesibilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141-159.
- Goni, Michael. G. H. 2019. "Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Anggota DPRD Di Kabupaten Minahasa Selatan."
- Maulana, R.R., Priatna, R. (2021). Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Menunjang Digitalisasi Desa. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8 (6), 419 - 423.
- Maylia Goswira, Witri. 2022. "Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Website Dalam Rangka Menuju Nganjuk Smart City Pada Pemerintahan Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk." Universitas 17 Agustus 1945.
- Moelong, L, J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakaya.
- Muatiarin, Dyah &. Zaenudin, Arif. 2014. *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopa Kota Cimahi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823-4835.
- Muhidin, S. A. 2009. *Konsep Efektivitas Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursalim, Siti Widharetno. 2018. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung." *Ilmu Administrai (AI)*.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884-901.
- Prastya, Anggi. 2023. "Pengaruh Penggunaan Aplikasi LAPOR Sleman Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Humas Diskominfo Kabupaten Sleman."
- Ramdani, E.M. (2019). Analisis Keberlanjutan Inovasi Lokal: Studi Kasus Inovasi e-Health Cimalaka Sehat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 22 (2), 163-182.
- Sahirah, Zahra, Rudiana Rudiana, and Novie Indrawati Sagita. 2021. "Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020." *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)* 1(2):144-55.
- Saputri, Liana Ika. 2022. "Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukamara Kalimantan Tengah." *Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*.
- Yahya, Afif Syarifudin, and Setiyono Setiyono. 2022. "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR." *Jurnal Media Birokrasi* 1-22. doi: 10.33701/jmb.v4i1.2432.
- Yeni Denisa, dkk. 2019. "Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang." *Ilmu Administrasi (AI)* Vol.XVI No.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik.
- Permen PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- www.lapor.go.id. (2023, Agustus). LAPOR! Pemerintahan Kota Bandung. Diakses pada 25 Agustus 2023. <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-bandung#>
- Zulvia, P., Haryanto, N.D., Buana, A.A. (2022). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas Informasi di KOMPAS.COM. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 25 (2).