

ANALISIS PENGELOLAAN WEBSITE SP4N LAPOR SEBAGAI WUJUD E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMINFO KOTA CILEGON

Nila Cahya Putri¹, Qotrun Nida²

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang Banten.
nilacahya626@gmail.com¹, nida@untirta.ac.id²

ABSTRACT

The management of the SP4N LAPOR website is part of the implementation of e-government in improving public services at the Communication and Information Service (Dinas Kominfo) of Cilegon City. This study analyzes the management of the SP4N LAPOR website as part of the implementation of e-government in improving public services at the Cilegon City Communication and Information Service. Using qualitative descriptive methods, data were obtained through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the SP4N LAPOR service has run quite well based on the achievement of goals, integrity, and ease of access. However, there are still obstacles such as low community participation, lack of socialization, and delays in following up on reports. Therefore, it is necessary to strengthen socialization, information transparency, as well as sanctions and incentives for OPDs to increase service effectiveness. Overall, the management of SP4N LAPOR in Cilegon City has had a positive impact in increasing the efficiency and effectiveness of digital-based public services, although improvements are still needed in the aspects of participation and responsiveness of related agencies.

Keyword: SP4N LAPOR, E-Government, Management, Public Services, Cilegon City

PENDAHULUAN

Menurut Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik ialah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sudah tertera pada peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diberikan pihak penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang diatas, maka adanya pelayanan publik diharapkan memberikan kepuasan pada masyarakat dan

juga layanan yang terbaik bagi masyarakat yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan publik tidak lepas dari peran yang diberikan oleh pemerintah terhadap warga negara. Akan tetapi pokok utama dalam pelayanan publik ini terpusat pada pemerintah yang dimana pemerintah sebagai pengelola dan penyediaan layanan publik wajib melayani seluruh masyarakat untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan yang mereka inginkan.

Menurut (Erlianti, 2019) untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan beberapa usaha atau

pengembangan yang dapat meningkatkan kualitas dan juga entitas dari pelayanan publik tersebut. Jika melihat ada begitu banyak bentuk dari pelayanan publik yang disediakan pemerintah akan tetapi pemerintah perlu adanya sebuah inovasi atau perubahan mengikuti perkembangan zaman untuk meningkatkan pelayanan publik, maka dari itu perkembangan zaman saat ini yang dimana teknologi berkembang sangat pesat justru menjadi suatu peluang bagi pemerintah untuk memberikan upaya terbaik dalam mempermudah birokrasi dibidang pemerintah sebagai akses untuk mempermudah pelayanan sebagai bentuk transparansi publik. Maka dari itu pemerintah menghadirkan suatu alat yang sesuai dengan perkembangan digital saat ini yang disebut sebagai *E-government*.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* adalah suatu upaya dari pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pada lingkup pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia mengembangkan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)

sebagai platform digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permohonan informasi secara terintegrasi. Pada Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2015, sistem ini diwajibkan untuk diterapkan di seluruh daerah sebagai bagian dari reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebagai salah satu daerah yang telah mengadopsi sistem ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Cilegon bertanggung jawab dalam mengelola website SP4N LAPOR untuk memastikan layanan pengaduan masyarakat berjalan efektif. Namun, dalam pengelolaannya, masih terdapat berbagai kendala, seperti minimnya sosialisasi, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kurangnya transparansi dalam tindak lanjut pengaduan. Dari data pada tahun 2023 menunjukkan bahwa dari total 450.507 penduduk Kota Cilegon, hanya 142 laporan yang masuk melalui sistem ini, yang menandakan masih rendahnya pemanfaatan layanan digital ini oleh masyarakat.

SP4N lapor sendiri merupakan bentuk pelayanan publik yang ada di Pemerintahan Kota Cilegon dan yang mengelola ialah Dinas Kominfo sebagai Admin Instansi dalam pengelolaan SP4N lapor ini. Dalam

layanan SP4N lapor tidak hanya menanggapi permasalahan aspirasi, pengaduan dan juga permohonan data mengenai pelayanan publik pada satu instansi saja tetapi beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang berada di Kota Cilegon termasuk Dinas Kominfo, yang nantinya semua pegaduan masuk ke dalam SP4N lapor dan kemudian dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Cilegon yang kemudian akan disosisikan kepada seluruh dinas terkait mengenai permasalahan layanan yang dilaporkan oleh Masyarakat. SP4N lapor dapat diakses melalui website ataupun aplikasi yang dapat diakses melalui link sebagai berikut <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-cilegon>.

Menurut Rogers (2003) dalam teori Difusi Inovasi, keberhasilan implementasi suatu inovasi teknologi bergantung pada tingkat adopsi masyarakat terhadap sistem tersebut, yang dipengaruhi oleh faktor keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, observabilitas, dan trialability. Dalam konteks SP4N LAPOR, faktor-faktor ini berperan dalam menentukan sejauh mana masyarakat Kota Cilegon dapat menerima dan memanfaatkan platform pengaduan berbasis digital. Dan Adanya SP4N LAPOR menjadikan sebuah inovasi dan langkah baru untuk pemerintah

Kota Cilegon dalam upaya meningkatkan pelayanan publik daerah.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengelolaan website SP4N LAPOR oleh Dinas Kominfo Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Kemudian, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan. Terkait permasalahan diatas, maka titik tekan penelitian ini mengkaji atau menganalisis terkait “**Analisis Pengelolaan Website SP4N LAPOR Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kominfo Kota Cilegon**”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan mengenai fenomena secara sistematis melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Metode et al., 2022). Penelitian dilakukan di Dinas Kominfo, Dinas Sosial, dan Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon pada Desember 2024 - Januari 2025. Data yang dikumpulkan oleh unit

analisis mencakup individu, organisasi, dan fenomena yang berkaitan dengan pengelolaan SP4N LAPOR. Data yang dikumpulkan dari sumber primer, yaitu wawancara dan observasi langsung, serta dari sumber sekunder, yaitu dokumen dan literatur. Menurut (Wiraguna et al., 2024) Teknik pengumpulan data termasuk wawancara terstruktur dan terbuka dengan masyarakat dan pejabat, observasi langsung, dan dokumentasi seperti foto dan arsip.

Dalam keabsahan data dapat diuji dengan triangulasi sumber dan teknik, sementara analisis data peneliti menerapkan model Miles & Huberman yang mencakup mengenai pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan, digunakan untuk analisis data. Pengambilan sampel menggunakan snowball sampling, yang berarti pemilihan responden secara bertahap berdasarkan relevansi data (Dr. Fenti Hikmawati, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bagian deskripsi hasil penelitian, memaparkan temuan-temuan yang diperoleh selama penelitian mengenai pengelolaan website SP4N lapor mulai dari penyampaian layanan, pengelolaan pemerintah dan partisipasi masyarakatnya untuk

meningkatkan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Cilegon. Dari beberapa indikator diatas dapat ditemukan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Adanya Proses penindak lanjut yang dilakukan oleh opd terkait, untuk proses penindak lanjutan yang dilakukan opd, masyarakat dapat melihat perkembangan laporan mereka pada website akan tetapi masih kurangnya partisipasi masyarakat mengenai sistem penindak lanjut laporan yang ada pada website SP4N lapor.
2. Adanya peningkatan partisipasi masyarakat yang terjadi pada bulan januari yang tercatat ada 13 pengaduan dan pada bulan february adanya peningkatan yaitu 34 pengaduan laporan. Hal ini merupakan suatu hal yang positif pada partisipasi masyarakat terhadap pelayanan SP4N lapor .
3. Adanya kegiatan koordinasi antar pihak admin instansi dengan admin penghubung yang melibatkan komunikasi yang efektif melalui komunikasi via whatsapp grup dilakukan untuk mengetahui perkembangan dari proses laporan yang diajukan masyarakat.
4. Adanya kegiatan penilaian instansi terbaik yang dilakukan pemerintah pusat merupakan menjadi hal dorongan bagi

seluruh pihak instansi untuk melakukan penindak lanjutan laporan terbaik.

5. Adanya kegiatan sosialisasi secara langsung yang dilakukan pemerintah Kota Cilegon saat proses peluncuran merupakan bentuk memperkenalkan website pelayanan publik berbasis *e-governemnt* di kota Cilegon melalui website SP4N lapor kepada masyarakat kota Cilegon. Serta bentuk implementasi yang dilakukan pemerintah kota Cilegon yaitu mengimpementasikan melalui media sosial baik instagram, wa, Radio FM Kota Cilegon ataupun media sosial lainnya.
6. Adanya kegiatan melakukan pengaduan melalui media sosial yang marak dilakukan masyarakat ketimbang melakukan pengaduan atau laporan ke kanal pemerintah langung hal ini dikarenakan kurangnya literasi digital masyarakat mengenai pemerintah daerah.

Untuk hasil wawancara dan temuan peneliti, ditemukan bahwa pihak pengelola dan OPD-OPD sudah baik dalam menyampaikan layanan publik SP4N LAPOR kemasyarakat sesuai dengan aturan kebijakan yang tertuang pada Peraturan Metri Dalam negri No 8 tahun 2023 mengenai sistem pengelolaan pelayanan publik berbasis *e-government*.

Pada penerapan dan implementasi yang masih kurang kepada masyarakat yang mengakibatkan kurang nya partisipasi masyarakat kota cilegon kebijakan e-government pada layanan SP4N LAPOR. dan dapat disimpulkan dari hasil temuan diatas mengenai mengenai Pengelolaan *Website* SP4N Lapor Sebagai Bentuk Pelayanan Publik berbasis *E-Government* Di Kota Cilegon. Layanan SP4N LAPOR di Kota Cilegon sudah mengikuti Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 8 Tahun 2023, namun masih menghadapi kendala dalam implementasi, terutama rendahnya partisipasi masyarakat. Meskipun terdapat peningkatan pengaduan, masih banyak warga yang tidak mengetahui mekanisme tindak lanjut laporan. Koordinasi antar instansi berjalan efektif, serta pemerintah telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media. Namun, masyarakat lebih cenderung mengadu lewat media sosial karena rendahnya literasi digital. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan layanan ini secara optimal.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa dalam menganalisis pengelolaan SP4N lapor sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Cilegon. melalui berbagai hal mulai dari layanan publik yang diberikan pemerintah, pengelolaan pemerintah, dan partisipasi masyarakat maka telah diperoleh temuan penelitian yang penyampaian layanan publik berbasis *E-Government* melalui website SP4N LAPOR di Kota Cilegon, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan ini telah berjalan dengan cukup baik. Dinas Kominfo dan OPD terkait telah berupaya dalam mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi, serta laporan lainnya *Government* melalui website SP4N LAPOR Kota Cilegon (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

Peningkatan Efektivitas Layanan Publik melalui *E-Government* Penyampaian layanan publik di Kota Cilegon melalui website SP4N LAPOR Kota Cilegon telah menunjukkan hasil yang positif dalam memberikan pelayanan berbasis *e-government* (Heriyanto, 2022; JASMINE, 2014; Setijaningrum, 2017). Dinas Kominfo dan OPD di Kota Cilegon telah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat

dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan laporan lainnya. Secara keseluruhan, layanan SP4N LAPOR di Kota Cilegon telah berhasil dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat. Keberhasilan ini tidak hanya tercermin dalam kemudahan akses dan transparansi, tetapi juga dalam peningkatan partisipasi masyarakat yang semakin tinggi.

Dinas Kominfo dan OPD di Kota Cilegon terkait terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan ini, dengan memberikan sanksi dan insentif yang tepat untuk memastikan laporan masyarakat ditindak lanjuti dengan profesional. Implementasi SP4N LAPOR Kota Cilegon sebagai bentuk inovasi layanan publik berbasis *e-government* diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Di & Cilegon, 2025). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut (Okanga & Adesegha, 2025) dalam bukunya *Digital Government: Technology and Public Administration in the Information Age* mengemukakan bahwa *e-government* ialah bentuk penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi dalam administrasi publik.

Penerapan *e-government* dapat mengurangi biaya operasional,

meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memberikan kemudahan akses masyarakat pada layanan pemerintah. Penerapan *e-government* pada SP4N LAPOR di Kota Cilegon mencerminkan upaya pemerintah Kota Cilegon melalui Dinas Kominfo dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

Menurut (Bantun et al., 2021) menyediakan platform yang mudah diakses, pemerintah dapat merespons kebutuhan dan masalah yang dihadapi masyarakat secara lebih efektif, sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan digital yang dibahas oleh West. Namun, untuk mencapai potensi penuh dari inisiatif ini, penting bagi pemerintah daerah untuk terus mengatasi tantangan seperti kesenjangan digital, literasi teknologi, dan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan platform ini dengan optimal

Berkaitan dengan kebijakan pelayanan yang diberikan, pemerintah berusaha mengelola SP4N LAPOR dengan memperhatikan mengenai kebijakan pengelolaan pelayanan publik, mekanisme pengelolaan, koordinasi antar pengelola dan

admin penghubung serta peran pemerintah dalam meningkatkan partisipasi Masyarakat yang transparansi (Setijaningrum, 2017). Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa SP4N LAPOR telah berhasil menyediakan mekanisme yang efektif untuk pengelolaan pengaduan publik meski terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya audit dan evaluasi di tingkat daerah, namun transparansi, koordinasi yang baik, serta penghargaan terhadap instansi yang berkinerja baik membuktikan bahwa platform ini mampu mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Hal tersebut sesuai dengan teori Pendekatan Sistemik Terpadu: Pengelolaan pengaduan sebaiknya dilakukan melalui sistem yang terintegrasi secara nasional, seperti yang diamanatkan pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hal ini, memungkinkan koordinasi yang lebih baik antar instansi pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Dalam konteks SP4N LAPOR di Kota Cilegon, sistem ini berfungsi sebagai wadah utama bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik secara langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang.

Dengan platform yang terhubung secara nasional, setiap pengaduan yang masuk dapat diteruskan ke instansi terkait di Kota Cilegon, sehingga proses tindak lanjut lebih cepat dan akuntabel.

Namun, meskipun SP4N LAPOR sudah menjadi bagian dari mekanisme pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, tantangan masih ada, seperti rendahnya responsivitas beberapa OPD, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan akses bagi masyarakat yang kurang melek teknologi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi sistem, serta kampanye edukasi agar masyarakat lebih aktif menggunakan layanan ini dan pemerintah dapat lebih efektif dalam menindaklanjuti setiap laporan. Dengan penguatan implementasi SP4N LAPOR sesuai dengan prinsip Pendekatan Sistemik Terpadu, pengelolaan pengaduan di Kota Cilegon dapat lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Sansena, 2021).

Dalam pengelolaan SP4N LAPOR, pemerintah tidak hanya memberikan penyedia layanan, akan tetapi sebagai fasilitator bagi masyarakat dapat menyampaikan kebutuhan dan keluhan. Teori *Governance* (Tata Kelola Pemerintahan) yang mengatakan bahwa SP4N LAPOR menjadi sarana yang efektif

untuk partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adanya keterlibatan berbagai pemangku kepentingan pemerintah, masyarakat, dan OPD pada platform ini mencerminkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi dalam pelayanan publik (Alfiyah, 2019). Penjelasan diatas sejalan dengan konsep bahwa pengelolaan pelayanan publik harus didorong oleh tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta menjamin partisipasi aktif mereka dalam pembangunan. Disisi lain hal penting dari adanya pelayanan publik ialah partisipasi masyarakat pada pelayanan publik berbasis *e-government* melalui SP4N LAPOR mengalami kemajuan, terutama dalam pengaduan dan aspirasi (Putra, 2017). Namun, tingkat partisipasi masih belum optimal, karena banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan platform ini.

Faktor pendorong utama adalah kepercayaan masyarakat terhadap SP4N LAPOR sebagai platform resmi pemerintah, sedangkan faktor penghambat adalah ketidakpahaman terhadap fitur-fitur platform. Sosialisasi yang terbatas dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat SP4N LAPOR menjadi tantangan utama. Masyarakat lebih memilih media sosial

untuk mengadu karena dianggap lebih cepat mendapat respons. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah memperkuat sosialisasi dan edukasi mengenai SP4N LAPOR melalui pelatihan, kampanye digital, dan penyuluhan langsung, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat untuk mendorong penggunaan platform ini secara optimal. Teori ini relevan Teori Partisipasi Digital (*Digital Participation Theory*) (BARICHELLO & CARVALHO, 2013) mengemukakan bahwa media digital mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah, membuka peluang untuk partisipasi yang lebih luas. Dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam partisipasi melalui platform SP4N LAPOR, masih ada kesenjangan dalam pemahaman masyarakat terhadap platform digital ini.

KESIMPULAN

Pengelolaan website SP4N LAPOR sebagai pelayanan publik berbasis *E-Government* di Kota Cilegon masyarakat secara keseluruhan telah berhasil memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat, sejalan dengan teori *e-government* dan *New Public Service* yang menekankan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat

dalam administrasi publik tetapi masih ada tantangan terutama terkait pemahaman masyarakat terhadap fitur platform tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Metode, S., Kuantitatif, P., & Alfabeta, D. B. (2022). *DAFTAR PUSTAKA Sugiyono*. (2019). 2020, 2021–2022.

Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Artikel Jurnal

Alfiyah, N. I. (2019). Pengaruh Penerapan e-Government Pada Pembangunan Smart City di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 88. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i2.4800>

Bantuan, S., Sari, J. Y., Z, N., Syahrul, S., & Budiman, A. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa. *INFORMAL: Informatics Journal*, 6(3), 160. <https://doi.org/10.19184/isj.v6i3.25185>

BARICHELLO, E. M. da R., & CARVALHO, L. M. (2013). Understanding the digital social media from McLuhan's idea of medium-ambience. *Matrizes*, 7(1), 235. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v7i1p235-246>

Di, G., & Cilegon, K. (2025). *IMPLEMENTASI WEBSITE SP4N LAPOR SEBAGAI*

*BENTUK INOVASI PELAYANAN
PUBLIK BERBASIS E-*

Dr. Fenti Hikmawati, M. S. (2017).

METODOLOGI PENELITIAN.

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik
Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik &
Bisnis*, 1(1), 9–18. [http://ejournal.stia-lk-
dumai.ac.id/index.php/japabis](http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis)

Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-
Government Dalam Pelayanan Publik.
*Musamus Journal of Public
Administration*, 4(2), 066–075.
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>

JASMINE, K. (2014). 濟無No Title No Title
No Title. *Penambahan Natrium Benzoat
Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan
Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya
Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira
Tebu*, 1–10.

Metode, S., Kuantitatif, P., & Alfabet, D. B.
(2022). *DAFTAR PUSTAKA Sugiyono.
(2019). 2020, 2021–2022.*

Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M. (2020).
Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.

Okanga, B., & Adesegeha, J. D. (2025). *Digital
Government Model for Enhancing the
Effectiveness of New Public Management
in the Digital Age*. 2, 1–6.

Putra, M. T. (2017). Evaluasi Partisipasi
Masyarakat Dalam E-Government
Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali.

*Journal of Politic and Government
Studies*, 6(4), 21–30.

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>

Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan
Pelayanan Publik: Best Practice di
Indonesia. *Pusat Penerbitan Don
Percetakan UNAIR*, 147.
[https://repository.unair.ac.id/97698/7/24A
_Inovasi Kebijakan_OK.pdf](https://repository.unair.ac.id/97698/7/24A_Inovasi_Kebijakan_OK.pdf)

Wiraguna, S., Purwanto, L. M. F., & Rianto
Widjaja, R. (2024). Metode Penelitian
Kualitatif di Era Transformasi Digital
Qualitative Research Methods in the Era
of Digital Transformation. *Arsitekta :
Jurnal Arsitektur Dan Kota
Berkelanjutan*, 6(01), 46–60.
[https://doi.org/10.47970/arsitekta.v6i01.52
4](https://doi.org/10.47970/arsitekta.v6i01.524)

Perundang - undangan :

Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor
3 Tahun 2003 tentang Kebijakan
dan Strategi Nasional
Pengembangan E-Government
2286T.E.U. Badan/Pengarang
Indonesia. Kementerian Komunikasi
dan Informatika.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi*

*Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Undang-Undang. (2009). *Undang-Undang
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik*

Internet

Kominfo Kota Cilegon. (2023). *Launching
Website SP4N* lapor.
[https://www.diskominfo.cilegon.go.
id/](https://www.diskominfo.cilegon.go.id/).

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan
Aparatur Negara Nomor 63/KEP/
M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman
Umum Penyelenggaraan Pelayanan
Publik <https://perpus.menpan.go.id/>
(terakhir diakses tanggal 3 Juni 2023)

