

Kewenangan DISKOMINFO Kabupaten Tangerang Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Online* Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Mutiara Larasati¹, Ahmad Lanang Citrawan¹

E-mail: mutiarialarasati203@gmail.com

¹Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Raya Palka Km 3 Sindangsari, Pabuaran, Kab. Serang Provinsi Banten.

Info Artikel

| Submitted: 27 April 2024 | Revised: 22 Mei 2024 | Accepted: 22 Mei 2024

How to cite: Mutiara Larasati, dkk, "Kewenangan DISKOMINFO Kabupaten Tangerang Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Online* Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap Kualitas Pelayanan Publik", *BELEID: Journal Of Administrative Law And Public Policy*, Vol. 2, No. 1, (Mei, 2024)", hlm. 70-92.

ABSTRACT

Public service is a basic right of every human being which must be fulfilled by the state, as mandated by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, Article 34 paragraph (3). The first identification is what is the authority of the Tangerang Regency Communication and Informatics Service in handling online-based public complaints via the SP4N-LAPOR application! on the quality of public services based on Tangerang Regent's Regulation Number 20 of 2021 concerning Management of Public Service Complaints?. Second, what are the obstacles for the Tangerang Regency Communication and Informatics Service in handling online-based public complaints via the SP4N-LAPOR application! on the Quality of Public Services?. The theories used are the theory of authority and the theory of public service. The research method used is empirical juridical with analytical descriptive research specifications. The results of this research are that the Tangerang Regency Communication and Informatics Service has the authority to coordinate in handling and resolving public complaint reports on SP4N-LAPOR! and the implementation of Tangerang Regent Regulation Number 20 of 2021 concerning Management of Public Service Complaints, but it is not optimal. The conclusion is the accumulated number of completed incoming reports for 2021-2023 via SP4N-LAPOR! reached 39.1% of the predetermined completion target and the lack of Human Resources (HR) and incomplete facilities and infrastructure became obstacles in the process of completing the report. The suggestions in this research are increasing socialization to the public regarding SP4N-LAPOR!, increasing the number of handling officers, as well as providing proper and adequate facilities and infrastructure.

Keyword: Tangerang Regency Communication and Information Service, Management of Public Service Complaints, SP4N-LAPOR!.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap manusia yang harus dipenuhi oleh negara hal ini sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (3). Identifikasi pertama yakni Bagaimana Kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik?. Kedua, Apa Kendala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap Kualitas Pelayanan Publik?. Teori yang digunakan yaitu teori kewenangan dan teori pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan

adalah yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Hasil dari penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang memiliki kewenangan melakukan koordinasi dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat pada SP4N-LAPOR!. Terlaksananya Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal. Kesimpulannya adalah akumulasi jumlah penyelesaian laporan masuk tahun 2021-2023 melalui SP4N-LAPOR! mencapai 39,1% dari target penyelesaian yang telah ditentukan serta kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan tidak lengkapnya sarana dan prasarana menjadi kendala dalam proses penyelesaian laporan. Saran dalam penelitian ini yaitu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai SP4N-LAPOR!, penambahan jumlah petugas penanganan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang layak dan memadai.

Kata Kunci: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!.

Pendahuluan

Negara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai wujud pemenuhan hak dan kebutuhan setiap individu untuk mendapatkan pelayanan yang baik, hal ini sesuai dengan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan: "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pemerintah melakukan inovasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik disebut dengan *electronics government (e-government)*. *E-government* dalam praktiknya merupakan penggunaan internet oleh pemerintah untuk menjalankan urusan pemerintahan dalam optimalisasi pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.² Masyarakat merupakan bagian terpenting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur atau bahkan sebaliknya.³ Hal ini dikarenakan masyarakat merupakan tempat bagi berlakunya suatu penerapan hukum serta memiliki hak mendapatkan pelayanan yang baik.⁴ Oleh karena itu, dalam meningkatkan evaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Pemerintah menetapkan kebijakan terkait sarana pengaduan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Republik

¹ Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, "E-Government: Inovasi Dalam Strategi Komunikasi", https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi, dikunjungi pada tanggal 15 September 2023 pukul 15.31 WIB.

² Lia Muliawaty, Shofwan Hendryawan, "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)", *Jurnal Ilmu Administrasi: Kebijakan*, Vol. 2, No. 11, 2020, hlm. 102. DOI: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>.

³ Silvia Eka Ramadhani P.G., & Diana Hertati, "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya", *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol. 22, No. 3, 2022, hlm. 1360. DOI: [10.33087/jiubj.v22i3.2462](https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462).

⁴ Nur Solikin, *Hukum, Masyarakat Dan Penegakan Hukum*, Qiara Media, Jawa Timur, 2019, hlm. 39.

Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang ditindaklanjuti oleh Permen PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Permen PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 . Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 pada lampiran pendahuluan menetapkan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang menjunjung prinsip “*no wrong door policy*” yakni menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Lembaga-lembaga pusat yang mengelola SP4N-LAPOR! yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola sistem, jaringan, infrastruktur dan aplikasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil dan Reformasi Birokrasi sebagai pembuat kebijakan. Selanjutnya, Kementerian Dalam Negeri sebagai pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan di Pemerintahan Daerah. Terakhir, Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik.⁵ Tujuan pembentukan SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
- b. Tersedianya akses dari penyelenggara untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.⁶

Kabupaten Tangerang merupakan bagian dari wilayah administratif Provinsi Banten yang menerapkan sistem pengaduan masyarakat berbasis *online* melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang memiliki kewajiban untuk menerapkan standar pelayanan publik salah satunya dalam penanganan pengaduan masyarakat, hal ini sebagaimana tercantum dalam Pasal 10 ayat (3) huruf j Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 8 ayat (2)

⁵ Kementerian Komunikasi dan Informatika, “Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatan Pelayanan Publik Berkualitas”, <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas>, dikunjungi pada tanggal 16 September 2023 pukul 19.43 WIB.

⁶ Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, “SP4N-LAPOR!”, <https://ppsdmaparatur.esdm.go.id/sp4n-lapor>, dikunjungi pada tanggal 16 September 2023 pukul 20.08 WIB.

huruf a Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bahwa, “Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan pengaduan setiap perangkat daerah wajib menanggapi dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: “Pengaduan merupakan penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara”. Sedangkan yang dimaksud dengan penanganan pengaduan adalah proses yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.⁷ Penanganan pengaduan pelayanan publik oleh pemerintah pada dasarnya dilaksanakan sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya terhadap pelayanan publik yang mereka dapatkan.⁸

Minimnya informasi yang didapatkan masyarakat terkait adanya aplikasi pengaduan *online* resmi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang membuat masyarakat mengandalkan media sosial dan tren viral sebagai sarana penyampaian aspirasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima.⁹ Masyarakat menilai bahwa penyampaian pengaduan melalui media sosial proses penerimaan dan penanganan laporannya akan lebih cepat ditindaklanjuti.¹⁰ Padahal, penyampaian pengaduan melalui media sosial tidak menjamin laporan tersebut tersalur pada dinas terkait yang memiliki kewenangan dalam menyelesaikannya. Oleh karena minimnya informasi tentang SP4N-LAPOR! menyebabkan laporan pengaduan dan aspirasi terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat tidak tersalurkan dengan sempurna.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang menetapkan tim koordinasi dalam hal penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!

⁷ Pengadilan Negeri Pariaman, “Pedoman Penanganan Pengaduan”, <https://pn-pariaman.gi.id/82-tentang-pengadilan/sistem-pengelolaan-pengadilan/414-pedoman-penanganan-pengaduan.html>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 14.14 WIB.

⁸ Arif Syarifudin Yahya, Setiyono, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR!”, *Jurnal Media Birokrasi*, Vol. 4, No. 1, 2022, hlm. 3. DOI: <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>.

⁹ Diskominfo Kabupaten Tangerang, “Tim Koordinasi P4 Jelaskan Efektivitas Dan Tantangan SP4N-LAPOR! Dalam Audiensi Independent Assessment”, <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/9027>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 20.32 WIB.

¹⁰ Sigit Kurniawan, “Kadiskominfo Tangerang Akui laporan Warga melalui SP4N LAPOR! Berkurang”, <https://elshint.com/news/307836/2023/07/10/desktop>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 15.08 WIB.

pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tangerang Nomor: 902/Kep.350-HUK-2021 pada tanggal 16 Maret 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.¹¹ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti dan mendisposisikan laporan pengaduan yang masuk kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait melalui SP4N-LAPOR!.

Penggunaan media sosial sebagai wadah dalam menyampaikan pengaduan tidak melindungi kerahasiaan identitas masyarakat selaku pelapor. Berbeda dengan aplikasi SP4N-LAPOR! yang memiliki opsi bagi pelapor untuk menggunakan fitur anonim, sehingga kerahasiaan identitas pelapor dapat terjamin. Meskipun pelapor tidak memilih menggunakan fitur anonim, pemerintah selaku pengelola pengaduan wajib menjamin kerahasiaan pelapor sesuai ketentuan yang diatur dalam Pasal 11 ayat (4) Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Selain fitur anonim, pada SP4N-LAPOR! terdapat fitur rahasia dan prioritas, fitur rahasia memiliki fungsi untuk melindungi seluruh isi laporan agar tidak dapat dilihat oleh publik. Sementara fitur prioritas digunakan untuk pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan.¹²

Laporan pengaduan masyarakat pada SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang dengan kategori terbanyak berkaitan dengan layanan administrasi kependudukan. Pencemaran lingkungan merupakan kategori kedua terbanyak setelah administrasi kependudukan. Terdapat dua kategori laporan pengaduan yang memerlukan tindakan penelaahan lebih lanjut oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang selaku admin instansi/operator dari SP4N-LAPOR! yakni laporan arsip dan laporan tunda. Laporan arsip merupakan laporan yang mengandung unsur SARA dan laporan berulang. Sementara laporan tunda adalah laporan yang memerlukan kejelasan lebih lanjut akibat laporan tersebut tidak memenuhi unsur 5W+1H.¹³ Sebagaimana tercantum dalam pasal 23 Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, tim administrasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja.

Penanganan pengaduan masyarakat *online* melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang pada tahun 2022 mencapai 1.333 aduan yang diterima dan

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Masyarakat Kabupaten Tangerang Minim Informasi Mengenai SP4N-LAPOR!*, 09 Oktober 2023, pukul 09.10 WIB.

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Fitur-fitur Pendukung Laporan Dalam SP4N-LAPOR!*, 09 Oktober 2023, pukul 09.10 WIB.

¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Kriteria Laporan Dalam SP4N-LAPOR!*, 09 Oktober 2023, pukul 09.10 WIB.

985 kasus terselesaikan, sementara sisanya diproses oleh OPD yang berwenang.¹⁴ Pada Periode Bulan Januari-Oktober 2023 laporan yang masuk mencapai 2.112 laporan pengaduan dengan kategori tanpa tunda dan arsip. Sementara laporan yang terselesaikan dan masih dalam proses penyelesaian berjumlah 1876 laporan. Terbatasnya tim operator pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang serta operator SP4N-LAPOR! pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait membuat penanganan pengaduan pelayanan publik masih mengalami hambatan dalam penyelesaiannya.¹⁵

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pelaksanaan kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam penanganan pengaduan masyarakat berbasis *online* melalui aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan untuk mengetahui apa yang menjadi kendala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam penanganan pengaduan masyarakat berbasis *online* melalui aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap kualitas pelayanan publik.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah yuridis empiris. Metode yuridis empiris merupakan metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat, dengan maksud menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹⁶ Metode yuridis empiris juga mengkaji mengenai implementasi ketentuan hukum normatif mengenai keadaan sebenarnya terhadap peristiwa-peristiwa hukum.¹⁷ Metode yuridis ini digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan, sedangkan empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat dalam penerapan peraturan yang berlaku.¹⁸

¹⁴ Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, "Pemkab Tangerang Terima 1.333 Aduan Masyarakat Lewat SP4N-LAPOR!, 985 Kasus Selesai", <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/7920>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 14.28 WIB.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Jumlah Laporan Pengaduan Dalam SP4N-LAPOR!*, 09 Oktober 2023, pukul 09.10 WIB.

¹⁶ Kornelius Benuf, "Metode Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7, No. 1, 2020, hlm. 27 DOI: <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.

¹⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1996, hlm. 15.

¹⁸ Dien Islamiaty Khairunnisa, Mohamad Fasyehudin, dan Nurikah, "Kewenangan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Dalam Pengembangan Ekowisata Situ Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang

Spesifikasi penelitian yang digunakan penelitian deskriptif analitis yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk menemukan fakta-fakta hukum secara menyeluruh dan menggambarkan, serta mengkaji secara sistematis pengaturan-pengaturan dan kebijakan pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam penanganan pengaduan pelayanan publik. Deskriptif karena diharapkan dengan penelitian ini akan diperoleh gambaran yang menyeluruh dan sistematis mengenai fokus penelitian, serta analitis karena data-data dan fakta yang diperoleh akan dianalisis.¹⁹

Sumber data penelitian ini dapat dibedakan menjadi sumber penelitian yang berupa data primer, data sekunder, serta bahan-bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data secara langsung, diamati dan dicatat, seperti wawancara dan dokumentasi.²⁰ Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang dalam karakternya tidak memiliki perlakuan statistik apapun.²¹ Maka dapat dipahami bahwa untuk mendapatkan data primer ini harus mengumpulkan data secara langsung. Data primer ini merupakan data yang diperoleh dengan diskusi terfokus.²² Pada sumber data primer ini, informasi dan data yang diperoleh merupakan data yang paling asli.²³

Data sekunder, adalah data yang didapatkan dari penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian.²⁴

1. Bahan Hukum Primer adalah bahan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat seperti norma dasar, peraturan perundang-undangan atau keputusan pengadilan.²⁵ Bahan hukum primer dalam penulisan ini yaitu:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Kepariwisata", *Jurnal Tugas Akhir: Yustisia Tirtayasa*, Vol. 2, No. 2, 2022, hlm. 109 DOI: <http://dx.doi.org/10.51825/ya.vli2>.

¹⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hlm. 35.

²⁰ Asep Nurwanda, Elis Badriah, "Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kecamatan Ciamis", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7, No. 1, 2020, hlm. 71 DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3313>.

²¹ Meita Sekar Sari, Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No. 3, 2019, hlm. 311 DOI: <https://doi.org/10.37721/je.v21i3.608>.

²² Bambang Widjanarko dan Dewi Juliah Ratnaningsih, *Konsep Dasar Dalam Pengumpulan Dan Penyajian Data*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2016, hlm. 8.

²³ Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 38.

²⁴ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015, hlm. 34.

²⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 21.

- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
 - g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Desa;
 - h. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
 - i. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang.
 - j. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas.
 3. Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bahan dari media internet, ensiklopedia dan lain sebagainya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada karya ilmiah ini menggunakan 2 (dua) teknik, yakni studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan atau penelitian pustaka (*library search*) merupakan salah satu metode penelitian kualitatif dimana tempat penelitiannya dilakukan di pustaka, dengan dokumen, arsip, dan jenis literatur lainnya sebagai bahan penelitian.²⁶ Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi yang tidak

²⁶ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Ar-ruzzmedia, Yogyakarta, 2012, hlm. 27.

akan lepas dari literatur-literatur ilmiah yang relevan.²⁷ Kemudian kedua, studi lapangan atau penelitian lapangan (*field research*) yakni penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi guna mendapatkan dan mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara dan tanya jawab.²⁸

Karya ilmiah ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dimana pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata dan diabstrakkan kemudian disusun dalam satuan-satuan, setelah itu dikategorikan dan diambil kesimpulan dari data tersebut.²⁹ Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang yang beralamat di Jalan H. Somawinata No. 1, Kadu Agung, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten, 15119. dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang beralamat di Jalan Raya Palka KM. 03, Sindangsari Pabuaran, Kabupaten. Serang, Provinsi Banten, 42163.

Hasil dan pembahasan

1.1 Pelaksanaan Kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa, “Negara Republik Indonesia adalah negara hukum”. Konsep negara hukum dalam menjalankan urusan pemerintahan diharuskan untuk selalu berdasarkan pada hukum positif yang berlaku. Pada alinea ke - IV Pembukaan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa, “Negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”. Setiap individu dalam sebuah negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, hal ini sebagaimana berdasarkan amanat Pasal 28C ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan sebagaimana juga tercantum dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang menyatakan, “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak”.

²⁷ Riskha Ramanda, Zarina Akbar, R.A. Murti Kusuma Wirasti, “Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Body Image Bagi Perkembangan Remaja”, *Jurnal Media Kajian Bimbingan Konseling: EDUKASI*, Vol. 5, No. 2, 2019, hlm. 124. DOI: <http://dx.doi.org/10.22373/je.v5i2.5019>.

²⁸ Herman, Laode Anhusadar, “Pendidikan Islam Anak Suku Bajo: Penelitian Lapangan Pada Suku Bajo”, *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini: Obsesi*, Vol. 6, No. 4, 2022, hlm. 2665. DOI: <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2266>.

²⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 32.

Kewenangan memiliki pengertian sebagai suatu hak dan kewajiban. Hak merupakan kebebasan dalam melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu atau memerintahkan pihak lain untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Kewajiban mengandung suatu keharusan dalam melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Dalam hukum administrasi negara, kewenangan menghasilkan wewenang yang bersumber langsung dari undang-undang dan diperoleh melalui 3 (tiga) cara yakni atribusi, delegasi, dan mandat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang memiliki kewenangan atribusi sebagaimana tercantum dalam Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan, "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan". Kemudian dalam Pasal 41 ayat (2) huruf f Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa kewajiban daerah adalah menangani pengaduan masyarakat. Selain itu, juga terdapat dalam Pasal 20 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti pengaturan mengenai sarana pengaduan pelayanan publik. Selanjutnya tercantum dalam Pasal 1 ayat (2) Permen PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional serta tercantum dalam Pasal 6 Permen PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 yang menegaskan bahwa, "Kementerian/lembaga dan pemerintah daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan". Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku admin instansi SP4N-LAPOR!, rencana aksi ini berkaitan dengan rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah, salah satunya berkaitan dengan kegiatan sosialisasi SP4N-LAPOR! ke tingkat perguruan tinggi tetapi tetap harus menunggu arahan dari pemerintah pusat.³⁰

Berdasarkan kewenangan atribusinya Pemerintah Kabupaten Tangerang membentuk kewenangan baru yakni dalam rangka penanganan pengaduan, saran, dan masukan hal ini sebagaimana tercantum dalam Pasal 10 ayat (3) huruf j Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik dan atas dasar itu kemudian membentuk Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta mendelegasikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk menjalankan kewenangannya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang memiliki kewenangan delegasi sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam hal ini, berdasarkan Pasal 8 ayat (2) huruf a Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Reencana Aksi SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 09.57 WIB.

Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang berwenang untuk menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik yang diajukan oleh masyarakat, salah satunya berkaitan dengan penanganan/tindak lanjut pengaduan masyarakat secara *online* melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Selain itu, tercantum dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 Peraturan Bupati Tangerang Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang memiliki hak untuk menjawab pengaduan dari masyarakat baik melalui media *online* ataupun media cetak hal ini sebagaimana disebutkan dalam Pasal 22 ayat (4) huruf g.

Kewenangan delegasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang juga dapat dilihat dalam Pasal 14 ayat (4) Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa dalam penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! terdapat tim koordinasi yang ditetapkan oleh Bupati dan berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang serta diperkuat dengan adanya Surat Keputusan Bupati Tangerang Nomor: 902/Kep.350-HUK-2021 pada tanggal 16 Maret 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai tim administrator penanganan pengaduan pelayanan publik, berdasarkan Pasal 23 Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki kewenangan untuk melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja dalam bentuk verifikasi pengaduan sampai dengan penginputan pengaduan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!. Dalam proses penanganan pengaduan, tim administrator SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang menangani laporan tersebut tidak berada di ruangan khusus penanganan pengaduan, melainkan dilakukan pada ruang kerja umum staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Hal ini berakibat pada perangkat keras yakni sarana pengelolaan pengaduan seperti komputer/laptop yang digunakan secara bersamaan dengan tugas fungsional lainnya. Sehingga proses penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! tidak maksimal dalam penyelesaiannya akibat terganggu dengan tugas fungsional lain yang dikerjakan pada komputer/laptop yang sama.

Kinerja tim administrator SP4N-LAPOR! dalam hal penanganan pengaduan masyarakat masih kurang maksimal, berdasarkan data penambahan laporan pengaduan yang belum terselesaikan melalui SP4N-LAPOR!, petugas SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang belum maksimal menjalankan Pasal 16 ayat (3) huruf c Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa, "Petugas memiliki tugas untuk meneruskan pengaduan

pelayanan publik kepada pejabat penghubung untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian". Minimnya jumlah petugas menyebabkan tidak maksimalnya kinerja yang diberikan sehingga mengakibatkan masih adanya laporan pengaduan masyarakat yang belum tertangani dan terselesaikan dengan baik.

Kebocoran informasi mengenai identitas pelapor yang melakukan pengaduan di SP4N-LAPOR! sehingga pelapor dihubungi secara personal oleh petugas, menggambarkan bahwa petugas SP4N-LAPOR! tidak menjalankan Pasal 18 huruf e Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan, "Pejabat Penghubung dan Petugas dilarang untuk menyebarkan identitas pengadu". Hal tersebut juga melanggar Pasal 11 ayat (4) Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang menyebutkan, "Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik berhak mendapatkan jaminan kerahasiaan identitas terkait laporan pengaduan Pelayanan Publik". Adanya kebocoran informasi ini dikhawatirkan akan menimbulkan tindakan diskriminasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkaitan kepada masyarakat selaku pelapor.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai tim administrator SP4N-LAPOR! memiliki kewenangan dalam penanganan laporan pengaduan yakni dengan alur sebagai berikut:

- a. Laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada tahap awal akan diterima oleh admin nasional yakni Kominfo.
- b. Admin nasional akan memfilter laporan yang masuk untuk diajukan ke pemerintahan/lembaga yang berwenang (pemerintah daerah/pemerintah kota) dengan batas waktu 3 hari kerja.
- c. Setelah diarahkan oleh admin nasional, barulah ke admin instansi yang juga diproses selama 3 hari kerja. Jika melewati batas waktu 3 hari kerja maka akan mendapat peringatan oleh sistem pada aplikasi SP4N-LAPOR!.
- d. Selanjutnya, admin instansi akan memverifikasi laporan (ditujukan kemana dan kewenangan dari OPD yang mana).
- e. Setelah proses verifikasi, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang akan melakukan koordinasi terkait laporan yang sudah masuk ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD).³¹

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang turut mendorong kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam proses penanganan dan penyelesaian laporan untuk menyertakan dokumentasi, berupa foto, dokumen, dan lain sebagainya sebagai bukti akurat untuk disampaikan kepada masyarakat

³¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnaini Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Alur Pengaduan Laporan di SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 10.28 WIB.

berkaitan dengan proses penanganan pengaduan.³² Hal ini telah sesuai dengan asas keterbukaan serta prinsip akurasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk merespon pengaduan pelayanan publik yang dapat terlaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Aplikasi SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi yang terintegritas karena memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Dalam pelaksanaannya, pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi ini tidak langsung tertangani dengan maksimal, masih terdapat sekitar 38,6% laporan pengaduan pertahun yang belum terselesaikan termasuk disepanjang tahun 2023. Hal ini menjadi catatan penting bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang supaya laporan pengaduan tersebut dapat terdisposisikan dan mendapat penanganan penyelesaian yang maksimal agar implementasi penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dapat diwujudkan dan dibuktikan selama proses pemberian pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Berdasarkan fakta di lapangan, kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang masih belum maksimal, hal ini terbukti dari masih adanya masyarakat Kabupaten Tangerang yang belum mengetahui sarana pelayanan publik yakni aplikasi pengaduan *online* SP4N-LAPOR!. Selain itu, ditemukan laporan pengaduan yang belum terselesaikan, artinya pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tidak sejalan dengan Teori Pelayanan Publik yang memerlukan perhatian khusus berkaitan dengan asas dan prinsip pelayanan publik yaitu ketepatan dan kepastian waktu pelayanan, transparansi pelayanan, dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan. Sebagaimana dapat dilihat pada kasus laporan yang tak kunjung ditangani serta saling mengalihkan wewenang antar petugas SP4N-LAPOR! yang merupakan bentuk dari tidak profesionalnya petugas dalam menjalankan kewajibannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik dan perlu ditingkatkan.

1.2 Kendala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Online* Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat berbasis *online* melalui aplikasi SP4N-LAPOR! tidak selalu berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

³² Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Alur Pengaduan Laporan di SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 10.32 WIB.

Tangerang maupun masyarakat di Kabupaten Tangerang. Kendala yang dihadapi merupakan kendala yang berasal dari dalam pemerintahan (internal) dan kendala yang berasal dari luar (eksternal), beberapa kendala tersebut adalah:

1. Kendala Internal

a. Belum Tersedia Kelayakan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika belum memiliki ruangan khusus yang digunakan tim administrator untuk menindaklanjuti dan mengelola pengaduan setiap harinya. Sangat dibutuhkan ruangan atau infrastruktur khusus yang dapat digunakan sebagai pusat layanan pengaduan, hal ini bertujuan agar dalam penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dapat berjalan dengan efektif dan efisien tanpa harus terganggu dengan adanya tugas dan fungsi lain di luar penanganan pengaduan masyarakat dalam ruangan tersebut.³³

Tidak tersedia dan tidak terpenuhinya kelayakan dalam sarana dan prasarana penanganan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik mencerminkan belum terlaksananya prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Minimnya Jumlah Sumber Daya Manusia yang Menangani dan Mengelola Pengaduan

Penanganan pengaduan masyarakat berbasis *online* yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan cukup yang dapat menjalankan tugas dan fungsinya dalam bidang administrator dan dibutuhkan pula sarana prasarana yang layak. Tim administrator SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang hanya terdiri dari 3 (tiga) orang administrator yang terdiri dari pembuat disposisi laporan dan pemelihara aplikasi dan server. Sementara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, administrator SP4N-LAPOR! hanya terdiri dari 2 (dua) orang saja. Hal tersebut dinilai sangat kurang mengingat jumlah pengaduan yang banyak dan membutuhkan sumber daya manusia yang cukup guna terlaksananya penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui SP4N-LAPOR!.

³³ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Kendala-kendala pada Pelaksanaan Penanganan Pengaduan SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 10.37 WIB.

Kurangnya sumber daya manusia ini, menyebabkan masih adanya pengaduan yang belum terselesaikan pada data laporan yang belum selesai di tahun 2021 berjumlah 101 laporan, 2022 berjumlah 348 laporan, sedangkan pada tahun 2023 laporan pengaduan yang belum selesai tertangani mencapai 874 laporan. Bahkan, beberapa laporan pengaduan belum terdisposisi dengan baik oleh admin instansi SP4N-LAPOR! akibatnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat dan tepat terhambat oleh kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam penanganan pengaduan.

- c. Kurangnya Koordinasi antara Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yang ditujukan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait akan selalu membutuhkan waktu untuk ditindak lanjuti. Tindak lanjut dari laporan yang berupa pengaduan, saran, dan aspirasi serta laporan pengaduan berkadar pengawasan akan ditangani dan ditindak lanjuti dengan waktu tertentu. Namun, berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom. pada pelaksanaannya masih terdapat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjawab pengaduan masyarakat melebihi batas waktu yang telah ditentukan dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yakni 14 - 60 hari kerja.³⁴ Hal ini juga dapat dilihat pada kasus pelapor yang sudah melaporkan pengaduannya sampai dengan 3 (tiga) kali laporan berulang tetapi pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hanya memberikan notifikasi laporan sudah diterima, sementara tindak lanjut dari laporan tersebut belum ada sampai saat ini. Pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dinilai hanya melimpah-limpahkan wewenang saja, hal ini berarti asas keprofesionalan dan prinsip tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat tidak dimiliki oleh pegawai yang melayani pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf S.Kom., Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai admin instansi hanya melakukan koordinasi melalui *WhatsApp Group* kepada admin SP4N-LAPOR! di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal tersebut dinilai kurang efektif, karena seharusnya koordinasi yang dilakukan

³⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Kendala-kendala pada Pelaksanaan Penanganan Pengaduan SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 10.56 WIB.

tidak hanya mengandalkan aplikasi saja, melainkan harus secara langsung ke lapangan sekaligus peninjauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

2. Kendala Eksternal

a. Minimnya Informasi Mengenai SP4N-LAPOR! bagi Masyarakat Kabupaten Tangerang

Pelaksanaan urusan pemerintah daerah dalam bidang informasi dan komunikasi menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, oleh karenanya, sosialisasi terhadap aplikasi pengaduan *online* rakyat atau SP4N-LAPOR! dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Namun, sosialisasi tersebut hanya dilakukan melalui media sosial seperti (Facebook, Instagram, dan *Website* resmi Pemerintah Kabupaten Tangerang). Selain itu, sosialisasi juga dilakukan dengan memasang *banner*/spanduk SP4N-LAPOR! pada pusat perbelanjaan.³⁵

Pengenalan SP4N-LAPOR! melalui media sosial ini membuat sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR! secara langsung di kalangan masyarakat terhambat. Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irbiyanto selaku ketua RT di Perumahan Grand Puri Asih Kecamatan Curug, Kabupaten Tangerang, yakni belum adanya pemberitahuan terkait sosialisasi SP4N-LAPOR! dari pihak kecamatan sehingga warga masyarakat mungkin hanya mengetahui melalui media sosial saja tidak secara mendalam mengetahui aplikasi SP4N-LAPOR! karena tidak ada penyuluhan/sosialisasi.

Pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Rukun Tetangga (RT) maupun Rukun Warga (RW) belum masif sehingga masyarakat menyampaikan keluhannya melalui media sosial, padahal media sosial tidak menjamin identitas pelapor terlindungi.³⁶ Selain itu, pemasangan *banner*/spanduk aplikasi SP4N-LAPOR! di pusat perbelanjaan dinilai kurang tepat, karena fokus masyarakat ketika mengunjungi pusat perbelanjaan adalah untuk *refreshing* dan berbelanja, sehingga perhatian masyarakat akan lebih tertuju pada promo atau iklan mengenai barang-barang yang menjadi kebutuhan mereka.

Akumulasi jumlah pengguna aplikasi SP4N-LAPOR! pada tahun 2021, 2022, dan 2023 adalah 5.512 pengguna, sedangkan berdasarkan data yang didapat dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tangerang tahun 2023 jumlah penduduk Kabupaten Tangerang mencapai sekitar 3.000.000 jiwa. Dengan ini, sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR! sangat diperlukan guna tercapainya peningkatan jumlah pengguna aplikasi SP4N-LAPOR! sehingga perbaikan pelayanan dan kualitas pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan

³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Kendala-kendala pada Pelaksanaan Penanganan Pengaduan SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 11.00 WIB.

³⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Isnan Asseghaf, S.Kom selaku Admin Instansi SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tentang *Kendala-kendala pada Pelaksanaan Penanganan Pengaduan SP4N-LAPOR!*, 04 Januari 2024, pukul 11.09 WIB.

oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerataan informasi mengenai aplikasi pengaduan online rakyat yaitu aplikasi SP4N-LAPOR! dapat lebih masif dan merata disetiap kalangan masyarakat

b. Kurangnya Ketertarikan Masyarakat Melakukan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!

Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus mengandung hak-hak yang dapat diterima oleh masyarakat. Kemudahan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menyediakan sarana pengaduan *online* ini karena tidak memungkinkan jika pengaduan dilakukan secara manual terus-menerus. Inovasi pelayanan publik melalui sarana pengaduan masyarakat yang berbasis teknologi sudah seharusnya memberikan ruang kepada masyarakat untuk terus berpartisipasi aktif di dalamnya. Namun, faktanya masyarakat Kabupaten Tangerang kurang memiliki ketertarikan terhadap adanya sarana pengaduan berbasis *online* yang disebut dengan SP4N-LAPOR! ini.

Masyarakat menilai bahwa prosedur dalam aplikasi SP4N-LAPOR! berbelit-belit dan tidak transparan. Selain itu, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ditunjukan dalam pelaporan tidak tanggap dalam menanggapi pelaporan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Masyarakat juga harus menunggu lama agar laporannya dapat terdisposisi ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Masyarakat Kabupaten Tangerang lebih cenderung untuk menggunakan cara-cara konvensional dalam menyampaikan pengaduan dibandingkan menggunakan media elektronik terkhusus aplikasi SP4N-LAPOR!, kesulitan masyarakat beradaptasi dalam penggunaan SP4N-LAPOR! dan prosedurnya adalah sebuah kendala/hambatan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.

3. Upaya Pemerintah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan

a. Penambahan jumlah pegawai

Upaya penambahan jumlah pegawai/petugas menjadi jalan keluar bagi permasalahan penanganan pengaduan msyarakat dengan menambah 2 orang untuk pemeliharaan aplikasi dan server, dan 2 orang sebagai pembuat hasil kebijakan dari laporan yang dibuat oleh masyarakat.

b. Penataan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika masih belum dibuat secara khusus untuk pengelolaan pengaduan sehingga ruangan tersebut masih menyatu dengan ruangan fungsional lain. Tetapi aka nada upaya pembuatan ruangan khusus sebagai sarana dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar petugas/pegawai yang berwenang dapat menjalankan kewenangannya dengan maksimal.

c. Sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan sebagai bentuk pengenalan aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat masih dilakukan secara online melalui

media sosial, berdasarkan wawancara, akan diagendakan untuk dilakukannya kegiatan sosialisasi secara tatap muka bahkan akan melakukan pengenalan SP4N-LAPOR! pada lingkungan perguruan tinggi.

Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam penanganan pengaduan masyarakat berbasis *online* melalui aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat diuraikan simpulan sebagai berikut:

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang memiliki tugas pokok salah satunya sebagaimana diatur dalam Pasal 22 ayat (4) huruf g yaitu, “melaksanakan hak jawab terkait pengaduan masyarakat melalui media cetak atau elektronik”. Sebagai tim administrator instansi SP4N-LAPOR!, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang memiliki kewenangan untuk memverifikasi laporan pengaduan, melakukan koordinasi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terhubung, hingga melakukan *input* pengaduan dalam aplikasi SP4N-LAPOR! hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 23 Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Kewenangan delegasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam hal penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! masih kurang maksimal, hal ini menunjukkan penyelesaian pengaduan masyarakat masih mengalami kendala dalam prosesnya serta menjadi catatan penting bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Kendala yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dalam menangani pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! adalah lebih kepada kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat, akibatnya masyarakat menyampaikan pengaduannya melalui media sosial. Kemudian, minimnya sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dalam menangani dan menindak lanjuti pengaduan masyarakat. Selain itu, belum adanya ruangan khusus yang dibuat khusus untuk penanganan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berakibat pada tidak efektif dan tidak efisien bagi petugas dalam melaksanakan tugasnya untuk menangani dan menindaklanjuti pengaduan SP4N-LAPOR! setiap harinya. Terakhir, kurang minatnya masyarakat

menyampaikan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! akibat prosedurnya yang rumit dan transparan.

Merujuk pada penelitian yang telah dibuat, terdapat beberapa saran kepada pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, sebagai bentuk masukan yang bersifat membangun dan bertujuan sebagai bahan evaluasi terkait:

1. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang berkaitan dengan kewenangannya dalam hal penanganan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, seharusnya lebih maksimal dalam menjalankan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hal ini sebagai upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, melihat adanya laporan-laporan pengaduan yang belum terselesaikan dan terdisposisikan melebihi batas waktu yang telah ditentukan menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaannya kepada penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, diperlukannya pembentukan peraturan yang mengatur mengenai sanksi-sanksi bagi petugas yang tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelayan publik. Belum adanya aturan ini menyebabkan masih banyaknya petugas administrator SP4N-LAPOR! yang tidak profesional dan bertanggung jawab dalam menanggapi persoalan yang disampaikan oleh masyarakat.
2. Diperlukan upaya penambahan petugas administrator/admin instansi yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! karena petugas yang menangani pengaduan masyarakat masih sangat kurang jumlahnya. Selain itu, diperlukan pula pembentukan ruangan khusus yang dibuat untuk para admin instansi SP4N-LAPOR! untuk menanggapi dan menindaklanjuti laporan-laporan masyarakat agar dapat terselesaikan dan tidak terganggu dengan tugas fungsional lainnya. Upaya peningkatan sosialisasi secara tatap muka diperlukan dan jangan hanya sosialisasi melalui media sosial saja, agar masyarakat semakin mengetahui dan memahami prosedur menyampaikan pengaduan dan aspirasinya melalui SP4N-LAPOR!. Diperlukan pula realisasi rencana aksi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk melakukan sosialisasi SP4N-LAPOR! di lingkungan perguruan tinggi.

Daftar Pustaka

Buku

- Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Ar-ruzzmedia, Yogyakarta, 2012.
- Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1996.
- Bambang Widjanarko dan Dewi Juliah Ratnaningsih, *Konsep Dasar Dalam Pengumpulan Dan Penyajian Data*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2016.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015.
- Nur Solikin, *Hukum, Masyarakat Dan Penegakan Hukum*, Qiara Media, Jawa Timur, 2019.
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015.

Jurnal

- Arif Syarifudin Yahya, Setiyono, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR!", *Jurnal Media Birokrasi*, Vol. 4, No. 1, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>.
- Asep Nurwanda, Elis Badriah, "Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kecamatan Ciamis", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7, No. 1, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3313>.
- Dien Islamiaty Khairunnisa, Mohamad Fasyehhudin, dan Nurikah, "Kewenangan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Dalam Pengembangan Ekowisata Situ Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan", *Jurnal Tugas Akhir: Yustisia Tirtayasa*, Vol. 2, No. 2, 2022.
DOI: <http://dx.doi.org/10.51825/yta.vli2>.
- Herman, Laode Anhusadar, "Pendidikan Islam Anak Suku Bajo: Penelitian Lapangan Pada Suku Bajo", *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini: Obsesi*, Vol. 6, No. 4, 2022, hlm. 2665.
DOI: <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2266>.
- Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurangi Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7, No. 1, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.
- Lia Muliawaty, Shofwan Hendryawan, "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)", *Jurnal Ilmu Administrasi: Kebijakan*, Vol. 2, No. 11, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>.
- Meita Sekar Sari, Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No. 3, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.37721/je.v21i3.608>.
- Riskha Ramanda, Zarina Akbar, R.A. Murti Kusuma Wirasti, "Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Body Image Bagi Perkembangan Remaja", *Jurnal Media*

Kajian Bimbingan Konseling: EDUKASI, Vol. 5, No. 2, 2019, hlm. 124. DOI: <http://dx.doi.org/10.22373/je.v5i2.5019>.

Silvia Eka Ramadhani P.G., & Diana Hertati, "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya", *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol. 22, No. 3, 2022.

DOI: 10.33087/jiubj.v22i3.2462.

Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Desa.

Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Internet

Diskominfo Kabupaten Tangerang, "Tim Koordinasi P4 Jelaskan Efektivitas Dan Tantangan SP4N-LAPOR! Dalam Audiensi Independent Assessment", <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/9027>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 20.32 WIB.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, "Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatan Pelayanan Publik Berkualitas", <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas>, dikunjungi pada tanggal 16 September 2023 pukul 19.43 WIB.

Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, "E-Government: Inovasi Dalam Strategi Komunikasi", https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi, dikunjungi pada tanggal 15 September 2023 pukul 15.31 WIB.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, "Pemkab Tangerang Terima 1.333 Aduan Masyarakat Lewat SP4N-LAPOR!, 985 Kasus Selesai", <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/7920>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 14.28 WIB.

Pengadilan Negeri Pariaman, "Pedoman Penanganan Pengaduan", <https://pn-pariaman.gi.id/82-tentang-pengadilan/sistem-pengelolaan-pengadilan/414-pedoman-penanganan-pengaduan.html>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 14.14 WIB.

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, “SP4N-LAPOR!”, <https://ppsdmaparatur.esdm.go.id/sp4n-lapor>, dikunjungi pada tanggal 16 September 2023 pukul 20.08 WIB.

Sigit Kurniawan, “Kadiskominfo Tangerang Akui Laporan Warga Melalui SP4N-LAPOR! Berkurang”, <https://elshinta.com/news/307836/2023/07/10/desktop>, dikunjungi pada tanggal 17 September 2023 pukul 15.08 WIB.