

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO
JAWA TIMUR**

Rizky Audrey Aprilia

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rizkyaudrey33@gmail.com;

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id;

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
suprihartonoo@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Organisasi adalah suatu kelompok atau individu yang bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Dalam organisasi pemerintah Sumber Daya Manusia adalah aset yang berharga dalam mengelola pemerintahan. Dalam pemerintahan ASN adalah aset yang sangat vital untuk menjalankan tugas administrasi. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pemerintahan diharuskan memiliki Sumber Daya Manusia yang Pemerintah memiliki program yang dimana program ini menjadi sarana dalam menerima aduan dari masyarakat. SP4N-LAPOR merupakan program pemerintah yang digunakan pemerintah untuk mengimplementasikan untuk menjamin hak masyarakat agar setiap pengaduan, tanpa memandang asal atau jenisnya, akan diteruskan pelaksana layanan publik yang berkompeten untuk menanggapi. Pelayanan SP4N-LAPOR Ini sudah memiliki banyak situs dalam pengaduan, seperti twitter, aplikasi pada android atau iOS, sms, dan twitter. Dalam penelitian ini menilai bagaimana kinerja pegawai dalam melayani aduan masyarakat yang masuk melalui SP4N-LAPOR. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja yang dilakukan oleh pegawai dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR pegawai melakukan pelayanan dengan cukup baik. Aduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR telah direspon dengan baik dan tepat waktu oleh pegawai.

Kata Kunci: *SP4N-LAPOR, pemerintah, kinerja pegawai, masyarakat*

ABSTRACT

An organization is a group or individual who works together to achieve a common goal. In government organizations, Human Resources are a valuable asset in managing government. In government, ASN is a very vital asset for carrying out administrative tasks. The government has an obligation to meet the needs of society. The government is required to have Human Resources which the Government has a program in which this program is a means of receiving complaints from the public. SP4N-LAPOR is a government program that the government uses to implement to guarantee the public's rights so that every complaint, regardless of its origin or type, will be forwarded to a public service provider who is competent to respond to it. The SP4N-LAPOR service already has many sites for complaints, such as Twitter, applications on Android or iOS, SMS and Twitter. In this research, we assess how employees perform in serving public complaints that come in through SP4N-LAPOR. This research method uses qualitative research methods. The results of this research are the performance carried out by employees in implementing SP4N-LAPOR, employees provide services quite well. Complaints received via SP4N-LAPOR have been responded to well and in a timely manner by employees.

Keywords: *SP4N-LAPOR, government, employee performance, society*

A. PENDAHULUAN

Dalam zaman globalisasi ini, tuntutan yang diinginkan oleh masyarakat menjadi semakin kompleks. Orang akan membutuhkan segala sesuatu dalam hidup secara instan dan praktis. Oleh karena itu, negara sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi adalah suatu kelompok individu yang bersatu berdasarkan perjanjian untuk bekerjasama mencapai tujuan bersama (Anggara, 2016). Oleh karena itu, diharapkan setiap organisasi memiliki kemampuan untuk mengelola orang-orang atau tenaga kerja yang dimiliki di dalamnya. Sumber daya manusia (SDM) dalam konteks organisasi atau perusahaan menjadi bagian yang sangat vital untuk melaksanakan aktivitas kelembagaan (Hidayati & Syamyudi, 2017). Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan satu diantara aset yang dimiliki oleh pemerintahan dalam melaksanakan tugas-tugas administratif (UU No. 25 Tahun 2009). ASN merupakan faktor terpenting dalam instansi. Tanpa adanya ASN (pegawai) suatu instansi pemerintahan akan sulit untuk mencapai tujuan yang telah terbentuk. Karena pada intinya manusia adalah subjek dan objek yang menjadi elemen krusial pada peningkatan mutu tenaga kerja.

SP4N LAPOR adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. SP4N - LAPOR! didirikan dengan tujuan mengimplementasikan kebijakan "no wrong door policy," yang menjamin hak masyarakat agar setiap pengaduan, tanpa memandang asal atau jenisnya, akan diteruskan pelaksana layanan publik yang berkompeten untuk menanggapi (Haspo & Frinaldi, 2020). Program SP4N LAPOR diselenggarakan di bawah pengawasan beberapa instansi pemerintah.

Kementerian PANRB memiliki peran sebagai orang yang mengkoordinasikannya dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional, termasuk meningkatkan keterpaduan SP4N LAPOR, melaksanakan penilaian secara berkala, dan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi, dll. Di sisi lain, Kantor Staff Presiden bertanggung jawab sebagai penyelenggara akses dan bantuan teknis untuk sistem SP4N LAPOR. Ombudsman RI berperan sebagai penyelia pelaksanaan SP4N LAPOR, terutama dalam mengawasi penyelesaian pengaduan, mengelola aduan yang diteruskan kepada Ombudsman RI, dan melakukan tindakan lebih lanjut yang diperlukan untuk mendukung perubahan sistematis berbasis data. (Kementerian PANRB, 2020)

Fitur-fitur yang ada dalam SP4N LAPOR mencakup tiga aspek, yakni fitur anonim, fitur rahasia, dan fitur tracking id. Fitur anonim memungkinkan identitas pelapor tetap dirahasiakan, fitur rahasia menjaga agar laporan atau aduan tidak dapat diakses oleh publik, dan fitur tracking id digunakan untuk melacak proses penindakan lebih lanjut terhadap pengaduan yang diajukan oleh warga. Seluruh proses aspirasi SP4N LAPOR dapat diakses oleh semua orang melalui berbagai kanal, seperti situs web resmi <https://www.lapor.go.id>, pengiriman SMS ke nomor 1208 (hanya tersedia untuk Telkomsel, Indosat, dan Three), melalui Twitter @lapor1708, serta dengan mengunduh aplikasi mobile SP4N LAPOR di perangkat Android atau iOS (Haspo & Frinaldi, 2020). Salah satu kendala yang dihadapi oleh SP4N LAPOR adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai eksistensinya. Hal ini tercermin dari jumlah laporan yang masuk melalui SP4N LAPOR yang masih tergolong rendah. Dari berbagai lapisan masyarakat, hanya tercatat sebanyak 35.607 laporan yang masuk ke SP4N LAPOR, dengan Provinsi Jawa Barat menempati posisi teratas dengan 7.250 pengaduan, diikuti oleh Provinsi Jawa Timur dengan jumlah pengaduan 4.971 (sumber: situs web SP4N LAPOR, 2023). Di tingkat lokal, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo juga mengalami keterbatasan, dengan hanya empat pelapor yang menggunakan SP4N LAPOR. Jumlah pengguna layanan ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan populasi masyarakat Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat terkait keberadaan layanan SP4N LAPOR di Kabupaten Sidoarjo.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Menurut Dimock dan Dimock (1992: 19) dalam (Anggara, 2016) bahwa administrasi negara adalah bagian dari administrasi umum dan mempunyai jangkauan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan ini membahas cara lembaga-lembaga, mulai dari tingkat keluarga hingga organisasi internasional, seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa, diorganisir, dijalankan, dan diatur. administrasi negara juga menjadi fokus dalam ilmu politik ini, yang memperhatikan bagaimana kebijakan negara ditentukan dalam satu proses.

Menurut Widodo (2006:78) dalam (Marjaya & Pasaribu, 2019) menggambarkan bahwa kinerja melibatkan pelaksanaan atau tindakan melakukan aktivitas dan mengoptimalkannya sesuai dengan tugasnya untuk mencapai hasil

yang diinginkan. Menurut Widodo, kinerja yang dilakukan oleh masing-masing pegawai dilakukan sesuai dengan tanggung jawabnya untuk dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan kinerja yang telah disepakati sebelumnya.

Teori Kinerja

Menurut Widodo (2006:78) dalam (Marjaya & Pasaribu, 2019) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan Menurut Widodo, kinerja yang dilakukan oleh masing-masing pegawai dilakukan sesuai dengan tanggung jawabnya untuk dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan kinerja yang telah disepakati sebelumnya.

Teori Kinerja Organisasi

Kinerja Organisasi menurut Chaizi Nasucha (2004:107) dalam (Pasolong, Dr. Harbani, 2019) adalah efektivitas secara keseluruhan dalam upaya sistematis dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan oleh setiap kelompok yang relevan untuk meningkatkan kemampuan suatu organisasi secara berkelanjutan mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari definisi tersebut, kinerja memiliki beberapa elemen yaitu :

1. Hasil kerja yang dicapai secara individu atau secara institusi. Artinya kinerja tersebut telah mencapai hasil akhir yang diperoleh secara individu maupun secara kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, setiap individu atau lembaga diberi wewenang dan tanggung jawab, sehingga pekerjaan yang dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan harus dilakukan secara legal, berarti ketika mengerjakan tugas individu atau institusi memiliki aturan yang telah ditetapkan.

Teori Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2016:260) dalam (Aziz et al., 2022) indikator kinerja digunakan untuk mengukur sejauhmana prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan. Indikator ini bertujuan untuk menilai kinerja individu tersebut. Berikut ini indikator untuk mengukur kinerja karyawan/pegawai adalah kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Menurut Bernardin, John, Russel (1993) (Huseno, 2016) ada 6 kategori dalam mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen kerja

Teori Pengukuran Kinerja

Menurut Keban (2004:109) dalam (Pasolong, Dr. Harbani, 2019) Mengungkapkan bahwa mengevaluasi kinerja dianggap sebagai upaya yang sangat bernilai dalam meningkatkan profesionalisme di instansi pelayanan publik. Selanjutnya, disampaikan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan pendorong, atau berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai atau institusi, maka dapat dibuka peluang untuk mencapai

profesionalisme dengan melakukan perbaikan terhadap kesalahan-kesalahan yang terjadi selama ini.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur statistik. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah bertujuan untuk memahami situasi suatu konteks dengan menekankan pada deskripsi yang rinci dan mendalam tentang keadaan dalam suatu konteks alami, menggambarkan dengan seakurat mungkin dengan apa yang terjadi, menurut apa adanya di lapangan studi (Farida Nugrahani, 2014).

Fokus penelitian ini yang Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo ini memiliki acuan teori:

1. Kualitas kerja, karyawan dapat dinilai melalui kualitas kerja yang dihasilkan karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Karyawan akan dinilai seberapa kemampuan yang dihasilkan dan keterampilan karyawan dalam melakukan layanan atau baik buruknya tugas yang dilaksanakan oleh karyawan.
2. Kuantitas, Kuantitas menilai seberapa banyak aduan yang diterima dan berapa banyak aduan yang telah di respon oleh pegawai.
3. Ketepatan waktu, para pegawai dinilai untuk menyelesaikan pekerjaan tidak melebihi kurun waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
4. Efektivitas, menilai diana karyawan untuk memanfaatkan atau menggunakan sumberdaya yang diberikan oleh instansi yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo untuk melaksanakan SP4N LAPOR.
5. Kemandirian menilai bagaimana karyawan SP4N LAPOR melakukan pelayanan terhadap pengaduan yang masuk tanpa bantuan dari pimpinannya.
6. Komitmen kerja menilai bagaimana karyawan SP4N-LAPOR untuk menjalin kerja sama yang baik dalam melaksanakan pelayanan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti menjabarkan data dan hasil penelitian yang diperoleh agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah. Untuk memperoleh data yang diperoleh dari teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti melakukan wawancara dengan 2 Admin pelaksanaan SP4N-LAPOR dan 5 masyarakat pengguna layanan SP4N-LAPOR. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, maka dapat diketahui bahwa Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur menggunakan teori Kinerja Pegawai menurut Bernadin, John, Russel (1993) dalam (Huseno, 2016) adalah :

1. Kualitas

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan layanan sudah cukup baik. Admin SP4N-LAPOR dalam meningkatkan

kualitas dirinya dalam melayani aduan masyarakat mengikuti bimbingan teknis pelaksanaan SP4N-LAPOR. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara responden, dari 5 responden 3 diantaranya mengatakan bahwa kualitas pegawai dilihat dari skill dan kreativitas pegawai dalam melayani aduan masyarakat cukup baik.

2. Kuantitas

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan SP4N-LAPOR jumlah aduan yang diterima dengan jumlah aduan yang telah direspon cukup baik. Dari data statistik menyebutkan bahwa jumlah aduan yang masuk pada bulan November dengan jumlah aduan yang telah diterima cukup seimbang. Dimana aduan yang masuk ada 34 laporan, dan aduan yang telah direspon sebanyak 22. Selisih dan jumlah laporan mask telah diarsipkan, karena terdapat laporan ganda atau laporan yang sama dengan pelapor lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa aduan yang mereka sampaikan melalui SP4N-LAPOR telah di respon dengan cepat bahkan instansi yang terkait dengan laporan.

3. Ketepatan waktu

Dari segi ketepatan waktu, admin SP4N-LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dinilai baik. Dimana aduan yang telah masuk tidak akan tertunda pelaporan atau menumpuk dan menunggu untuk direspon. Dari pengalaman responden, aduan yang masuk akan segera di layani dan pelayanan akan segera di kerjakan sesuai dengan aduan yang masuk. Yang bagaimana responden yang mengadu mengenai jalan yang rusak kemudian jalan yang rusak tersebut segera dibenahi. Dalam alur yang telah ditentukan, dalam merespon aduan dari masyarakat ditetapkan dalam kurun waktu 7 hari kerja hingga tahap tindak lanjut laporan. Dan menurut hasil wawancara mengenai Ketepatan Waktu kepada masyarakat menunjukkan hasil yang baik karena pelayanan yang tanggap dalam melayani aduan masyarakat.

4. Efektivitas

Dari segi efektivitas, sumber daya yang digunakan pada pelayanan SP4N-LAPOR ini sudah terbilang baik. Dimana responden mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan untuk pengaduan sudah ada di berbagai aplikasi ataupun sms. Responden lain juga mengatakan bahwa sumber daya manusia yang sudah cukup baik dalam menangani pelayanan SP4N-LAPOR. Dalam pelayanannya pegawai dalam memanfaatkan sumber daya yang disediakan cukup baik. Karena adan masyarakat dari berbagai aplikasi ataupun sms telah tersampaikan dengan baik.

5. Kemandirian

Dari segi kemandirian, pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melayani aduan masyarakat masih kurang baik. Dimana dari hasil wawancara dengan responden, mengatakan bahwa pegawai masih harus membutuhkan arahan dari atasan atau pimpinan agar pekerjaan yang dikerjakan tidak berantakan. Maka dari itu tingkat kemandirian dari pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo masih terbilang kurang baik dalam melayani aduan dari masyarakat.

6. Komitmen kerja

Dari segi indikator ini, pegawai dinilai cukup baik, karena dalam melaksanakan pelayanan SP4N-LAPOR komunikasi antar pegawai pasti terlaksana dengan baik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti, responden mengatakan jika tidak ada komunikasi antar pegawai, maka pelaksanaan pelayanan SP4N-LAPOR tidak akan berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi dari peneliti, komunikasi yang dilakukan oleh antar pegawai juga cukup baik dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR. Karena adanya koordinasi dalam pelayanan SP4N-LAPOR.

Faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan SP4N-LAPOR :

1) Faktor pendukung

Faktor pendukung dari kinerja SP4N-LAPOR adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sangat baik. Juga skill yang dimiliki pegawai sudah memadai dalam pelaksanaan pelayanan SP4N-LAPOR. Selain skill yang dimiliki oleh pegawai, pelaksanaan SP4N-LAPOR sudah memiliki SOP yang jelas sehingga dalam mengurus aduan masyarakat sesuai dengan Sop yang telah ditetapkan.

2) Faktor penghambat

Faktor penghambat yang ditemui peneliti dalam pelayanan ini adalah sarana dan prasarana dari admin SP4N-LAPOR ini yang belum diperbarui. Hingga admin merasa kurang nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, pegawai yang masih membutuhkan arahan dari atasan dalam pekerjaannya.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian pelayanan SP4N-LAPOR berdasarkan 6 indikator di atas relatif baik, karena 5 dari 6 indikator yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh admin SP4N-LAPOR sudah baik. Dalam penelitian penulis, 3 indikator mendapatkan penilaian baik, 2 indikator yang mendapatkan penilaian cukup baik, dan hanya 1 indikator yang mendapatkan penilaian kurang baik. Pada 3 indikator yang mendapatkan penilaian baik antara lain kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas, 2 indikator yang mendapatkan penilaian cukup baik adalah indikator kualitas dan komitmen kerja dan hanya ada 1 indikator yang mendapatkan penilaian kurang baik adalah kemandirian.

Berdasarkan indikator kualitas, pegawai dalam pelayanan SP4N-LAPOR dinilai cukup baik. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa skill dan kreatifitas pegawai sudah cukup memadai dalam pelayanan SP4N-LAPOR. Karena dilihat dari hasil wawancara, 4 dari 7 narasumber mengatakan baik dalam pelayanannya. Menurut indikator Kuantitas, kuantitas pelayanan dalam pelayanan SP4N-LAPOR dinilai baik. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa jumlah aduan yang diterima oleh pegawai dan jumlah aduan yang telah direspon oleh pegawai relatif sesuai. Dalam indikator ketepatan waktu, pegawai dinilai cukup baik. Dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai merespon aduan dengan tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diadukan oleh masyarakat. Dalam menyelesaikan pekerjaannya, admin SP4N-LAPOR menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan telah sesuai dengan

SOP yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan SP4N-LAPOR dalam penelitian dinyatakan baik, karena fasilitas yang diberikan dalam pelayanan SP4N-LAPOR sudah memadai. Selain fasilitas yang memadai. Terdapat beberapa aplikasi yang digunakan dalam pelayanan yaitu twitter, aplikasi pada android dan iOS sms, dan pada web. Kemandirian pegawai dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR masih dinilai kurang baik. Dalam pelayanan ini, pegawai masih membutuhkan arahan dalam pelaksanaannya. Hal ini dinyatakan dalam hasil wawancara bahwa jika tidak ada arahan dari atasan maka pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tidak akan tertata. Komitmen Kerja yang diemban pegawai sudah baik dalam melaksanakan pelayanan dinilai cukup baik. Karena kerjasama pegawai dalam merespon aduan masyarakat cukup baik.

Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti adalah dalam pelayanan SP4N-LAPOR pegawai diharapkan tidak bergantung pada arahan dari pemimpin atau atasannya, karena dalam melayani aduan masyarakat harus segera dilayani. Maka dari itu, pemimpin seharusnya melakukan briefing dengan pegawai agar pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai lebih tertata. Selain memberikan briefing kepada pegawainya, pemimpin atau atasan memberikan motivasi agar admin pelayanan SP4N-LAPOR lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In *Cv Pustaka Setia*.
- Aziz, N., Dewanto, I. J., Raya, U. T., Studi, P., Informatika, T., & Raya, U. T. (2022). *Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard (Studi Kasus Universitas Tangerang Raya)*. 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>
- Farida Nugrahani. (2014). *METODE PENELITIAN KUALITATIF dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. 305. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Hidayati, S. N., & Syamyudi, S. (2017). Analisis Kinerja Pegawai guna Menunjang Kinerja Organisasi dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 6(2), 65. <https://doi.org/10.30588/jmp.v6i2.303>
- Huseno, T. (2016). KINERJA PEGAWAI TUN HUSENO.pdf. In *Kinerja Pegawai* (p. 85).
- Kementerian PANRB. (2020). *Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. 3. [https://jdih.go.id/files/519/Permen PAN 46 Tahun 2020.pdf](https://jdih.go.id/files/519/Permen%20PAN%2046%20Tahun%202020.pdf)
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah*

Magister Manajemen, 2(1), 129–147.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650>
Pasolong, Dr. Harbani, M. S. (2019). Teori Administrasi Publik. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. ALFABETA CV.