

DAFTAR PUSTAKA

- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang Ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 1–8.
- Bilqis et al. (2023). ANALISIS PLATFORM SP4N LAPOR! DALAM PERANNYA MENDORONG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK. *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 1, 1–23.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
https://books.google.co.id/books?id=4uB76IC_pOQC
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=bOLFDQAAQBAJ>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=aMQqBwAAQBAJ>
- Dunn, W. N. (2015). *Public Policy Analysis*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=IPE5CgAAQBAJ>
- Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
<https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ>
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
<https://books.google.co.id/books?id=hAq8AAAAIAAJ>
- Etzioni, A. (2016). Mixed-scanning: A “third” approach to decision making. In *Administrative Leadership in the Public Sector* (pp. 319–328). Routledge.
- Hardika, M. A. (2022). Analisis Implementasi Aplikasi Lapori Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. *Early Human Development*, 83(4), 255–262.
<https://doi.org/10.1016/j.earlhumdev.2006.05.022>

- Hilas Stepanus, & Wahyu Subadi. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat TERKAIT Pelayanan Publik. *Japb*, 7, 1156–1167.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons?*.
<https://books.google.co.id/books?id=q22SMwEACAAJ>
- Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif)*, Serta *Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*. 7, 26320–26332.
- Karisma, M. D., Rosidin, R., & Darmi, T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1), 13–19.
<https://doi.org/10.31539/joppas.v5i1.6327>
- Lailiyah, K. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Kabupaten Batang Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Sp4N)-Lapor. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(2), 48–60. <https://doi.org/10.55686/ristek.v7i2.130>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=2oA9aWlNeooC>
- Lipsky, M. (1983). *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
<https://books.google.co.id/books?id=mu6FAwAAQBAJ>
- Maulana, H. F., Mayunita, S., Hastuti, H., & Wijaya, A. A. M. (2018). Diskursus Kebijakan Publik Model Incremental. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v3i1.330>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC>
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (1989). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remadja Karya.

<https://books.google.co.id/books?id=YXsknQEACAAJ>

Novliza Eka Patrisia, F. A. (2021). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI DPMPSTP. *Journal of Public Policy and Administration*, 2(1), 1689–1699.

<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=FjBw2oi8El4C>

Peters, B. G. (2019). *Institutional theory in political science: The new institutionalism*. Edward Elgar Publishing.

Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36. <https://doi.org/10.22146/jkap.94108>

Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1984). *Implementation: How Great Expectations in Washington Are Dashed in Oakland; Or, Why It's Amazing that Federal Programs Work at All, This Being a Saga of the Economic Development Administration as Told by Two Sympathetic Observers Who Seek to Build Morals on a Foundation*. University of California Press. https://books.google.co.id/books?id=oV0yetu_GSQC

Rhodes, R. A. W. (2017). *Network governance and the differentiated polity: Selected essays* (Vol. 1). Oxford University Press.

Simon, H. A. (1997). *Administrative Behavior, 4th Edition*. Free Press. <https://books.google.co.id/books?id=jmzWLn8pBKUC>

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

<https://books.google.co.id/books?id=aKKJAAAAMAAJ>

Subarsono, A. G. (2015). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan*

aplikasi. Pustaka Pelajar. <https://books.google.co.id/books?id=7DhnNQAACAAJ>
Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009539977500600404>

Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan “Citizen’s Charter” dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar. <https://books.google.co.id/books?id=UCI-NAAACAAJ>

Wulandari, S. (2023). Peningkatam Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR ! Pada Kementria Pendayagunaan
Serly Wulandari Improving The Quality Of Public Services Through The SP4N-LAPOR ! Complaint Application At The Ministry Of State Apparatus Empower. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152– 166.
<https://10.0.131.165/jiwbp.v13i2.3627>

Yahya, A. S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4, 1–22.

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1

TRANSKIP WAWANCARA

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA BENGKULU**

Indikator Komunikasi

Nama : Dr Nurlia Dewi, S.H., M.H
Jabatan : Kepala Dinas Kominfo Kota
Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana cara Diskominfosan menyosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR kepada masyarakat dan OPD?	Kami menyosialisasikan SP4N-LAPOR melalui media sosial, website pemerintah, serta rapat koordinasi dengan OPD. Namun kami akui masih banyak masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui jalur lain
2	Apakah informasi terkait penggunaan dan tindak lanjut laporan sudah dipahami dengan baik oleh masyarakat?	Sebagian masyarakat sudah memahami, tetapi pemanfaatannya masih belum optimal. Karena itu sosialisasi masih terus kami tingkatkan
3	Apakah selama pelaksanaan SP4N-LAPOR pernah terjadi kendala komunikasi antar OPD?	Koordinasi dengan OPD berjalan melalui admin SP4N-LAPOR dan komunikasi langsung. Jika ada laporan yang belum ditindaklanjuti, kami melakukan koordinasi kembali.”

Nama : Yopi Haikal Perdana, S.S.
Informan : Admin SP4N-LAPOR Dinas Kominfo Kota
Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana proses penyampaian laporan dari admin ke OPD	Setiap laporan yang masuk kami verifikasi terlebih dahulu, kemudian

	terkait?	kami klasifikasikan sesuai permasalahannya. Setelah itu laporan kami teruskan ke OPD yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjutinya
2	Apakah koordinasi antara admin dan OPD berjalan dengan baik?	Secara umum koordinasi berjalan baik. Namun respons setiap OPD berbeda-beda, ada yang cepat menindaklanjuti dan ada juga yang harus kami ingatkan kembali
3	Bagaimana cara admin memberikan informasi perkembangan laporan kepada masyarakat?	Kalau OPD sudah memberikan tindak lanjut, kami menyampaikan perkembangan tersebut melalui aplikasi SP4N-LAPOR sehingga pelapor bisa melihat status laporannya

Nama : Lian Satri
 Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
 Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
	Dari mana Anda mengetahui aplikasi SP4N-LAPOR?	Saya tahu aplikasi SP4N-LAPOR dari media sosial dan teman. Setelah itu saya coba cari tahu sendiri cara menggunakannya
	Apakah informasi penggunaan aplikasi mudah dipahami?	Menurut saya cukup mudah dipahami. Di aplikasi juga sudah ada petunjuk, jadi tinggal mengikuti langkah-langkahnya."

Nama : Puspita Erna
 Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
 Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana Anda mengetahui aplikasi SP4N-LAPOR?	Saya mengetahui SP4N-LAPOR dari media sosial Pemerintah Kota Bengkulu. Awalnya saya belum begitu paham, tetapi setelah mencari informasi akhirnya saya mencoba menggunakannya

2	Apakah Anda mendapatkan informasi yang jelas terkait perkembangan laporan Anda?	Iya, saya mendapatkan informasi melalui aplikasi. Walaupun begitu, terkadang saya harus menunggu beberapa hari sampai ada perkembangan laporan
---	---	--

Indikator Sumber Daya

Nama : Dr Nurlia Dewi, S.H., M.H
 Jabatan : Kepala Dinas Kominfo Kota
 Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah jumlah pegawai/admin pengelola SP4N-LAPOR sudah mencukupi?	Secara umum sudah ada petugas yang menangani, tetapi jumlahnya masih terbatas sehingga beberapa masih merangkap tugas.
2	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pendukung dalam pengelolaan SP4N-LAPOR?	Sarana utama sudah tersedia dan dapat digunakan. Namun masih perlu peningkatan agar pelayanan lebih maksimal
3	Apakah pemerintah daerah memberikan dukungan anggaran dan pelatihan bagi pengelola aplikasi?	Pelatihan ada sesuai kebutuhan, namun ke depan perlu dilakukan secara lebih rutin agar kemampuan pengelola terus meningkat.

Nama : Yopi Haikal Perdana, S.S.
 Jabatan : Admin SP4N-LAPOR Dinas Kominfo Kota
 Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah jumlah admin pengelola SP4N-LAPOR sudah memadai?	Menurut saya masih terbatas, karena selain mengelola SP4N-LAPOR kami juga memiliki pekerjaan lain. Kalau laporan masuk bersamaan, penanganannya tentu membutuhkan waktu
2	Bagaimana kondisi fasilitas pendukung seperti komputer dan jaringan internet?	Fasilitas utama seperti komputer dan internet sudah tersedia dan bisa digunakan. Hanya saja, kalau jaringan sedang bermasalah tentu proses pengelolaan laporan ikut terhambat.

3	Apakah admin pernah mendapatkan pelatihan terkait pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR?	Pernah ada pengarahan mengenai penggunaan aplikasi. Namun menurut saya pelatihan yang dilakukan secara berkala akan lebih membantu meningkatkan kemampuan pengelola.
---	--	--

Nama : Lian Satri
 Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
 Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah aplikasi SP4N-LAPOR mudah diakses saat digunakan?	Aplikasinya cukup mudah digunakan. Menu-menunya juga jelas sehingga tidak terlalu sulit untuk membuat laporan
2	Apakah Anda pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi?	Pernah, kadang jaringan atau aplikasi agak lambat. Tapi setelah dicoba lagi biasanya bisa digunakan

Nama : Intan Surya Permata
 Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
 Tanggal : 03 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi?	Kendala yang saya alami lebih kepada waktu menunggu tindak lanjut. Untuk aplikasi sendiri tidak ada masalah yang berarti
2	Bagaimana menurut Anda pelayanan admin dalam membantu masyarakat?	Menurut saya admin cukup cepat merespons laporan yang saya kirim. Setelah itu laporan diteruskan ke instansi yang berwenang

Indikator Disposisi

Nama : Dr Nurlia Dewi, S.H., M.H
 Jabatan : Kepala Dinas Kominfo Kota
 Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana komitmen aparatur dalam merespons laporan masyarakat melalui SP4N-LAPOR?	SP4N-LAPOR merupakan sistem nasional, sehingga setiap laporan harus ditindaklanjuti. Kami selalu menekankan komitmen itu kepada seluruh OPD.

2	Apakah aparaturnya selalu menindaklanjuti laporan sesuai prosedur yang berlaku?	Sebagian besar sudah responsif, tetapi masih ada beberapa OPD yang perlu diingatkan agar segera memberikan tindak lanjut
---	---	--

Nama : Yopi Haikal Perdana, S.S.
 Jabatan : Admin SP4N-LAPOR Dinas Kominfo Kota
 Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana tanggung jawab admin dalam menangani laporan masyarakat?	Tugas kami memastikan setiap laporan diverifikasi, diteruskan ke OPD yang berwenang, dan dipantau sampai ada tindak lanjut
2	Apakah seluruh laporan masyarakat selalu ditindaklanjuti?	Pada prinsipnya semua laporan yang memenuhi syarat akan diproses. Hanya saja lama penyelesaiannya tergantung tindak lanjut dari OPD terkait
3	Bagaimana respon OPD setelah menerima laporan dari admin?	Secara umum OPD mau menindaklanjuti laporan. Tetapi memang ada beberapa OPD yang responsnya lebih lambat sehingga kami harus mengingatkan lagi

Nama : Lian Satri
 Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
 Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah laporan Anda ditindaklanjuti dengan baik?	Iya, laporan saya ditindaklanjuti. Hanya saja prosesnya tidak langsung selesai karena perlu waktu dari instansi terkait.
2	Bagaimana sikap petugas/admin ketika merespons laporan Anda?	Petugas melayani dengan baik dan memberikan tanggapan terhadap laporan yang saya buat

Nama : Puspita Erna
 Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
 Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Apakah laporan Anda ditindaklanjuti dengan baik?	laporan saya ditindaklanjuti. Hanya saja penyelesaiannya membutuhkan waktu karena harus diproses oleh instansi terkait
2	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan melalui SP4N-LAPOR?	Secara keseluruhan saya cukup puas karena ada tindak lanjut terhadap laporan yang saya sampaikan, meskipun saya berharap prosesnya bisa lebih cepat

Indikator Struktur Birokrasi

Nama : Dr Nurlia Dewi, S.H., M.H
 Jabatan : Kepala Dinas Kominfo Kota
 Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pembagian tugas dalam pengelolaan SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu?	Pembagian tugas sudah jelas. Kominfo sebagai koordinator, admin mengelola sistem, dan OPD menindaklanjuti laporan sesuai kewenangannya
2	Apakah sudah ada SOP yang jelas dalam proses penanganan laporan masyarakat?	Sudah ada SOP yang menjadi pedoman dalam menerima, memverifikasi, mendistribusikan, hingga menindaklanjuti laporan masyarakat
3	Bagaimana koordinasi antara Diskominfo dan OPD dalam menindaklanjuti laporan?	Kendalanya lebih pada koordinasi lintas OPD, terutama untuk laporan yang melibatkan lebih dari satu instansi.

Nama : Yopi Haikal Perdana, S.S.
 Jabatan : Admin SP4N-LAPOR Dinas Kominfo Kota
 Bengkulu Tanggal : 01 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana prosedur penanganan laporan di SP4N-LAPOR?	Prosesnya dimulai dari laporan masuk, kemudian diverifikasi, diteruskan ke OPD yang berwenang, setelah itu OPD memberikan tindak lanjut, dan hasilnya kami sampaikan kembali kepada pelapor.

2	Bagaimana pembagian tugas antara admin utama dan admin OPD?	Admin utama bertugas menerima dan mendistribusikan laporan, sedangkan admin OPD bertanggung jawab menindaklanjuti laporan sesuai tugas dan kewenangan instansinya.
3	Apakah pernah terjadi hambatan birokrasi dalam proses tindak lanjut laporan?	Hambatan yang paling sering adalah koordinasi antar OPD, terutama kalau laporan melibatkan lebih dari satu instansi atau respons OPD terlambat

Nama : Lian Satri
informan : Pengguna SP4N-LAPOR
Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah alur pelaporan di aplikasi mudah dipahami?	Menurut saya alurnya cukup jelas. Setelah membuat laporan tinggal menunggu proses verifikasi dan tindak lanjut dari instansi terkait.
2	Apakah ada prosedur yang menurut Anda masih rumit dalam penggunaan SP4N-LAPOR?	Iya, prosedurnya sederhana dan tidak banyak tahapan sehingga mudah diikuti

Nama : Puspita Erna
Informan : Pengguna SP4N-LAPOR
Tanggal : 04 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah alur pelaporan di aplikasi mudah dipahami?	alurnya cukup jelas. Setelah laporan dikirim, tinggal menunggu proses verifikasi dan tindak lanjut dari instansi yang menangani
2	Apakah ada prosedur yang menurut Anda masih rumit dalam penggunaan SP4N-LAPOR?	prosedurnya mudah dipahami dan tidak rumit. Masyarakat tinggal mengikuti petunjuk yang ada di aplikasi.

Lampiran V

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara bersama Dr Nurlia Dewi, S.H., M.H selaku Kepala Dinas Kominfo Kota Bengkulu



Wawancara Bersama Admin SP4N-LAPOR Dinas Kominfo Kota Bengkulu



Wawancara Bersama Lian Satri pengguna aplikasi SP4N LAPOR



Wawancara Bersama Intan Surya Pernata pengguna aplikasi SP4N LAPOR