

## Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Secara Elektronik Ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah

Laila Rahmi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi  
[lailarabmi689@gmail.com](mailto:lailarabmi689@gmail.com)

Submit	07-02-2025	Accepted	04-03-2025
Revivew	18-02-2025	Published	04-03-2025

### Abstract

Problems in the management of public service complaints have become an open secret among the public, one of which is the slow follow-up from the government in handling complaints filed by the public. In addition, along with the changing times, the environment has become a dynamic society and indirectly requires the government to innovate. the purpose of this study is to determine the extent of the implementation of Perwako Bukittinggi Number 12 of 2022 concerning the Mechanism for Managing Electronic Public Service Complaints and how from the point of view of Siyasah Tanfidziyah towards the implementation of public service policies in Bukittinggi City. The research method uses Field Research with a qualitative approach and the number of informants is 7 people. Techniques and data collection are done through observation, interviews, and documentation. To determine the success rate of policy implementation, researchers used the implementation theory put forward by George C Edward III. The results showed that 1) the level of communication needs to be improved because if through digital media it does not reach all circles of Bukittinggi City society 2) the resource aspect in terms of facilities has been fulfilled but in terms of human resources it has not run optimally because there is no time limit in the handling process making government officials delay action on incoming reports 3) for disposition, it has gone well 4) aspects of the bureaucratic structure, the Communication and Information Office has implemented the applicable SOP. Then in the view of Siyasah Tanfidziyah it is still not running effectively because there are still articles in the Perwako that have not been implemented. Policy implementation has not been carried out optimally because seen from the resource indicator, in the process there are still reports that have not been processed by government officials. Then on the communication indicator, Diskominfo moved too quickly to digital media without taking into account the number of people who follow Diskominfo's social media accounts.

**Keywords:** *Complaints, Government, Siyasah Tanfidziyah, Public Services*

### 1. Introduction

Menurut UU Tahun 2009 Nomor 25, Fasilitas Umum termasuk aktifitas atau runtutan aktifitas dalam rangka penuntasan keperluan fasilitas yang sesuai dengan perundang-undangan untuk seluruh warga negara dan masyarakat terhadap barang, jasa, dan atau/atau fasilitas manajerial yang disiapkan oleh penyelenggara fasilitas public (UU No 5 Tahun 2009, 2009). Manajemen pengaduan sektor publik adalah proses penanganan pengaduan yang sesuai dengan

pedoman dan prosedur. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus membuat mekanisme pengaduan untuk memastikan bahwa semua penduduk menerima layanan yang adil. Oleh karena itu, upaya-upaya dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara umum, layanan publik terkait erat dengan semua aspek kehidupan (Ulfa, 2014).

Mengasih celah bagi publik guna berperan serta dalam tahap terbuka penerimaan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung bisa menolong menaikkan kualitas pengelolaan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara harus mampu mengelola pelayanan publik agar dapat memenuhi kepentingan orang banyak/masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020). Masalah manajemen pelayanan publik, seperti layanan perizinan yang masih memiliki proses kerja yang sering tertunda dan berbelit-belit, menjadi hal yang biasa di Indonesia (Yahya & Setiyono, 2022). Terdapat pengaduan yang berulang atau duplikasi dan pengaduan eror karena kerusakan sistem, pengaduan yang tidak ditangani. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah pusat menawarkan layanan SP4N LAPOR, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas layanan sekaligus menyelesaikan masalah masyarakat. Fakta bahwa ada lebih banyak laporan pengaduan melalui layanan ini setiap tahunnya antara tahun 2018 dan 2022 menunjukkan bahwa masyarakat telah mulai berperan aktif dan percaya pada layanan SP4N LAPOR dalam menangani masalah mereka.

Hanya 122 instansi (19%) yang dapat dikatakan sangat baik meskipun SP4N LAPOR! telah terhubung dengan 653 instansi, menurut laman Open Government Indonesia (OGI). Indikator minimal 50% dari total jumlah pengaduan yang masuk ke setiap instansi yang ditindaklanjuti menjadi tolak ukur untuk hal ini. Kecepatan penyelesaian pengaduan dan faktor-faktor lain yang diperhitungkan belum digunakan untuk mengukur angka ini (OGI, 2022). Oleh sebab itu, peningkatan pelayanan LAPOR perlu menjadi perhatian untuk memastikan layanan pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik.

Tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pelayanannya. tingkat kepuasan masyarakat yang ditentukan oleh standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Menpan RB, 2017). Terkhususnya di Kota Bukittinggi pengelolaan pelayanan publik telah diatur dalam Kebijakan Walikota (PERWAKO) Bukittinggi Tahun 2022 Nomor 12 tentang Prosedur Manajemen Pengaduan Fasilitas Publik dengan elektronik. Dalam PERWAKO disebutkan bahwa aplikasi atau website SP4N-LAPOR dan Bukittinggikota.go.id menjadi sarana bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara elektronik di Kota Bukittinggi. Penerapan pengaduan publik secara elektronik

di Kota Bukittinggi masih ditemui rintangan dalam tahap pengaplikasian. Hal ini ditunjukkan melalui opini masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan pengaduan publik yang disampaikan dalam beberapa akun sosial media masyarakat Kota Bukittinggi. Selain itu, berlansaskan temuan interview peneliti bersama masyarakat Kota Bukittinggi, tengah banyak warga yang belum mendapati mengenai acara pengaduan fasilitas publik secara elektronik.

Di perspektif *fiqh siyasah*, permasalahan ini masuk ke dalam kategori *Siyasah Tanfidziyah* yang merupakan suatu lembaga yang berwenang untuk melaksanakan dan menetapkan suatu kebijakan, dalam hal ini kekuasaan dipegang oleh kepala pemerintah. Dalam fiqh siyasah, tiga kedaulatan ini dinamai *al-sulthab altanfidziyyah* yang berkuasa melaksanakan pemerintahan (eksekutif), *alsulthab al-tasyriyyah* yang bertugas membuat Konstitusi (legislatif), dan *al-sulthab al-qadha'iyah* yang bertugas untuk menghakimi semua problem (yudikatif). Ketiga Pemerintahan itu tidak boleh buyar, Dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*, semua peraturan di sebuah negara harus diambil dari *Al-Quran* dan *Sunnah* muara dasar konstitusi yang utama dalam hukum Islam dengan *Ijma* dan *Qiyas* sebagai pendukung, hal ini dilandasi demi kemaslahatan umat. Pada *Siyasah Tanfidziyah*, walikota dimaknai sebagai *ahl alball wa al 'aqd* termasuk insan yang memiliki kewenangan dalam menjalankan suatu kebijakan atau peraturan yang ada dalam suatu daerah pemerintahan (Djazuli, 2019). Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini dilaksanakan dengan rancangan problem sebagai berikut: implementasi dari Perwako Bukittinggi Tahun 2022 Nomor 12 mengenai Manajemen Pengolahan Pengaduan fasilitas umum Secara Elektronik ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah. Dan menjelaskan Pandangan Siyasah Tanfidziyah Terhadap Perwako Bukittinggi No 12 Tahun 2022.

## 2. Method

Kajian ini memakai strategi *field research* dengan desain kualitatif yang mengacu pada pendeskripsian bukti-bukti yang didapatkan melalui informasi dari informan dan ditulis dalam bentuk kata-kata atau kalimat verbal bukan dalam bentuk angka-angka. Oleh sebab itu, target utama dari kajian ini adalah informasi yang dikumpulkan dari informan atau sumber lain yang memiliki pengalaman langsung dengan pokok bahasan tersebut atau yang mengetahui tentang kebijakan yang sedang peneliti teliti. Kajian ini dilakukan di Dinas Kominfo Kota Bukittinggi. Jenis bukti yang dipakai dalam kajian ini ialah bukti primer serta bukti sekunder.

Muara bukti primer merupakan bukti-bukti yang didapatkan pengkaji berupa informasi di lapangan yang di lakukan dengan melakukan wawancara kepada narasumber. Dalam hal ini pengamat melaksanakan interview dengan sub-koordinator dan staff Bidang Statistik Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bukittinggi. Sedangkan muara

bukti sekunder termasuk sekumpulan bukti yang sudah dipublikasikan yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian, buku, laporan hukum, jurnal hukum, media cetak atau elektronik, situs web, dokumen-dokumen penting dan lain sebagainya (Danica G Hays & Anneliese A Singh, 2023). Komunikasi atau kontak langsung dan aktif antara peneliti dan subjek penelitian selama wawancara diperlukan untuk mencapai tujuan dan menjamin pengumpulan data yang akurat dan dapat dipercaya. Dalam hal ini pengamat akan melaksanakan interview dengan Sub Koordinator Bidang Informasi dan Komunikasi Publik beserta salah satu staff Dinas Kominfi Kota Bukittinggi dan juga public Kota Bukittinggi. Teori penyatuan data dilaksanakan melalui pengarsipan, interview dan eksplorasi.

### **3. Result dan Discussion**

Salah satu langkah dalam tahap ketentuan umum adalah aplikasi kebijakan publik. Agar program kebijakan dapat mempengaruhi hasil yang diinginkan, program tersebut harus diimplementasikan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Istilah “implementasi” mengacu pada penggunaan, pengerjaan, pelaksanaan, praktik, atau tindakan. Kegiatan termasuk dalam kategori kegiatan publik jika berhubungan dengan kegiatan pemerintah. Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dikategorikan sebagai kegiatan publik. Kebijakan pemerintah dapat diwujudkan dalam kebijakan publik, seperti tindakan yang diambil berdasarkan dengan UU dan Peraturan Nasional, serta peraturan daerah yang dikeluarkan oleh Walikota, Bupati, dan Gubernur (Solihin, 2014). Pelaksanaan kebijakan publik harus dievaluasi dengan menggunakan variabel-variabel dan aspek-aspek penting yang Untuk itu, diperlukan sebuah model kebijakan agar konsep tersebut lebih mudah dipahami. Regulasi tiga prinsip yang pada dasarnya membedakan kebijakan publik dalam praktik penyelenggaraan negara dan pemerintahan: pertama, bagaimana mendesain kebijakan publik (perumusan kebijakan); kedua, bagaimana mengimplementasikan kebijakan publik; dan ketiga, bagaimana mengevaluasi kebijakan public (Nugroho et al., 2023).

Dalam hal ini peneliti menggunakan teori implementasi dari George C. Edwards III yang dituangkan dalam karya tulisnya yang berjudul “*Implementing Pbulic Policy*”.

#### **a. Implemntasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022**

##### **1. Komunikasi**

Untuk menciptakan pemahaman, kesadaran, dan pada akhirnya kepatuhan dalam menjalankan atau melaksanakan tugas publik, komunikasi dalam segala bentuk dan seluk-beluknya merupakan kegiatan yang sangat penting dalam menjalankan kewajiban publik. Kewajiban tersebut adalah pemerintah yang harus melaksanakan kebijakan yang

dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) agar tercapai tujuan dari dibentuknya kebijakan. Dalam pelaksanaannya menjadi tanggung jawab dari pemerintah dan masyarakat.

Agar masyarakat secara keseluruhan dapat memahami pesan atau informasi yang disampaikan, maka setiap proses komunikasi harus dijalankan dengan efektif. Proses implementasi kebijakan komunikasi perlu dilakukan secara berkesinambungan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa para pelaksana bisa melaksanakan fungsinya dengan baik sejalan dengan kebijakan yang sudah dibuat dan kebijakan tersebut dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menilai aspek korespondensi yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfo Kota Bukittinggi dapat dikatakan belum berhasil karena diskominfo terlalu gegabah beralih ke media digital tanpa memperhitungkan kuantitas warga yang follow akun sosmed diskominfo.

## **2. Sumber daya**

Aset yang menjadi sebuah aspek terpenting dalam pelaksanaan ketetapan. Jika basis daya tidak memadai, maka pelaksanaan kebijakan menjadi tidak efektif dan tidak tercapai tujuan dari dibentuknya suatu kebijakan. Dan apabila sumber daya terbatas, maka untuk pelaksanaannya menjadi terganggu. Bentuk dari sumber daya tersebut adalah basis daya manusia, basis daya fasilitas, basis daya informasi dan fungsi serta basis daya anggaran. Apabila salah satu dari empat jenis sumber daya ini tidak terpenuhi, maka proses pelaksanaan kebijakan akan terganggu.

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Kualitas, kompetensi, dan komitmen SDM secara langsung memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelaksanaan suatu kebijakan. SDM yang kompeten mampu memahami tujuan kebijakan, menerjemahkannya ke dalam tindakan nyata, serta mengelola sumber daya yang tersedia secara optimal. Selain itu, motivasi dan etos kerja yang tinggi dari SDM akan mendorong terciptanya inovasi dan solusi kreatif dalam menghadapi tantangan implementasi. Investasi dalam pengembangan SDM, melalui pelatihan, pendidikan, dan peningkatan kapasitas, menjadi fondasi penting untuk memastikan kebijakan dapat diimplementasikan dengan sukses dan mencapai hasil yang diharapkan.

Implementasi kebijakan yang efektif membutuhkan SDM yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan adaptasi, kolaborasi, dan komunikasi yang baik. Kebijakan seringkali melibatkan berbagai pihak dengan kepentingan yang berbeda, sehingga kemampuan SDM untuk membangun konsensus, menyelesaikan konflik, dan

menjalin kemitraan menjadi sangat penting. Selain itu, SDM juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan teknologi, serta memiliki kemampuan untuk mengelola risiko dan mengatasi hambatan yang mungkin timbul selama proses implementasi. Dengan demikian, pengembangan SDM yang holistik, yang mencakup aspek teknis, manajerial, dan sosial, menjadi kunci untuk memastikan kebijakan dapat diimplementasikan secara berkelanjutan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan public secara elektronik, dari hasil kajian dan eksplorasi langsung di tempat kajian, pengamat menilai bahwa sumber daya yang dimiliki Dinas Kominfo Kota Bukittinggi sudah memadai dan dalam hal ini tidak terjadi hambatan apapun dalam proses pelaksanaannya.

### **3. Disposisi**

Sikap atau kesediaan para pelaksana kebijakan dikenal dengan istilah disposisi. Tingkat kesungguhan para pelaksana dalam menjalankan tugas mereka ditentukan oleh kemauan mereka. Ketika menerapkan suatu kebijakan, penting untuk mempertimbangkan pola pikir pelaksana. Hal ini secara langsung terkait dengan kapasitas para pekerja dan motivasi mereka untuk melaksanakan kebijakan. Tidak hanya dibutuhkan personil dengan keterampilan yang sesuai untuk mengimplementasikan kebijakan, tetapi mereka juga wajib mempunyai kemauan yang besar untuk melakukannya. Selain memiliki pemahaman yang kuat tentang kebijakan yang mereka terapkan, para pelaksana kebijakan juga harus memiliki kemauan yang kuat dan dorongan yang tinggi, yang menjadi dasar bagi semangat mereka untuk melakukannya.

Dari hasil interview dan eksplorasi di tempat kejadian perkara, pengamat menilai jika aspek disposisi telah memadai karena dari aspek kemauan para personil yang tinggi dengan sumber daya yang memadai. Faktor yang dapat mempengaruhi sikap dari pelaksana diantaranya adalah pemahaman mengenai suatu kebijakan dan tingkat urgensi dari suatu masalah yang akan diselesaikan. Faktor lainnya adalah insentif bagi pelaksana.

### **4. Struktur Birokrasi**

Untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan, organisasi dirancang dan dijalankan untuk mencapai tujuan sambil melanjutkan dan mengembangkan operasinya di domain baru. tempat yang berbeda dalam upaya untuk beradaptasi dengan lingkungan. Strategi organisasi adalah sebuah proses yang terhubung dengan model logis yang dibuat dari sudut pandang kontemporer. Pendekatan pemikir tidak perlu bersifat metodis dan rumit. Manajer

organisasi sering kali membuat keputusan strategis secara bertahap atau selangkah demi selangkah, sesuai dengan evolusi organisasi, sebelum akhirnya menjadi sebuah rencana yang komprehensif.

Pelaksanaan kebijakan yang kompleks membutuhkan partisipasi dari banyak pihak. Ketika struktur birokrasi suatu kebijakan menyulitkan pelaksanaannya, maka kebijakan tersebut akan menjadi tidak efektif dan mempersulit implementasi kebijakan tersebut. Berdasarkan justifikasi yang diberikan di atas, mengetahui bagaimana struktur birokrasi sangat penting untuk meneliti bagaimana kebijakan publik dijalankan. Dalam PERWAKO Nomor 12 Tahun 2022 dijelaskan bahwa proses laporan pengaduan pelayanan public secara elektronik yang masuk secara otomatis akan sampai ke pusat, setelah sampai ke pusat laporan baru dihubungkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika selaku Tim admin, lalu tim admin akan klasifikasi laporan ke unit kerja terkait dan akan menghubungkan laporan tersebut ke pejabat penhubung yang ada di unit kerja yang bersangkutan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, adanya mutasi dari pejabat penhubung yang ada di salah satu unit kerja dan penyesuaian kembali dari awal oleh pejabat penhubung yang baru menjadi salah satu kendala dalam proses penanganan laporan. Namun untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi melakukan pelatihan, seminar, ataupun workshop kepada pejabat penhubung yang ditugaskan di setiap unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Bukittinggi. Implementasi kebijakan belum terealisasi dengan optimal karena diukur dari parameter sumber daya, pada prosesnya masih ada laporan yang belum di proses oleh pejabat pemerintah. Lalu pada indikator komunikasi, Diskominfo terlalu cepat pindah ke media digital tanpa menaksir kuantitas warga yang mengikuti akun sosmed diskominfo.

#### **b. Tinjauan Siyasah Tanfiziah Terhadap Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022**

Dalam kajian fiqh siyasah, legislasi atau kekuasaan legislatif terkadang disebut sebagai *al-sulthab al-tasyri'iyah* dalam teori fiqh siyasah. *Al-sulthab al-tasyri'iyah*, atau kewenangan pemerintahan Islam untuk menciptakan dan menerapkan hukum, adalah nama lain dari kekuasaan legislatif. Hukum Islam dibuat dan diterapkan oleh pemerintah. *Al-sulthab al-tasyri'iyah* adalah istilah yang dipakai sebagai melihat salah satu kekuasaan regulasi dan legislatif pemerintah Islam. *Al-sulthab al-tasyri'iyah* adalah kewenangan atau kedaulatan pemerintah Islam atas masalah-masalah kenegaraan, selain dari cabang legislatif (*al-sulthab al-qadha'iyah*) dan eksekutif (*al-sulthab altanfiziyyah*). Dalam kerangka ini, istilah “kedaulatan legislatif” (*al-sulthab al-*

*tasyri'iyah*) mengacu pada otoritas yang dijalankan dan digunakan oleh masyarakat sesuai dengan arahan yang diberikan Allah SWT dalam hukum Islam.

Istilah Islam untuk otoritas eksekutif, atau *al-sulthab al-tanfīdzīyah*, bertanggung jawab untuk memberlakukan undang-undang. Dalam hal ini, pemerintah mempunyai kedaulatan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan undang-undang yang diusulkan. Dalam hal ini, negara mengimplementasikan ketetapan yang berkaitan dengan masalah internal dan hubungan internasional. Dengan istilah Imam atau Imamah, Walikota menjadi penguasa yang memiliki kewenangan dalam menjalani kebijakan dengan tujuan untuk kemaslahatan. Begitupula dengan adanya Perwako Bukittinggi Tahun 2022 Nomor 12 mengenai Prosedur Pengolahan Pengaduan Fasilitas Publik Secara Elektronik pemerintah harus bertanggung jawab atas apa yang telah tercantum dalam peraturan walikota tersebut guna mensejahterakan masyarakat Kota Bukittinggi. Oleh sebab itu pandangan *Siyasah Tanfidziyah* pemerintah belum mengimplementasikan perda tersebut dengan baik, karena masih ada permasalahan yang terjadi di antara masyarakat dan tidak sepenuhnya melaksanakan apa yang tercantum dalam pasal-pasal perwako tersebut.

#### 4. Conclusion

Istilah “pelayanan publik” mengacu pada aksi atau runtutan perbuatan yang dilaksanakan oleh eksekutor servis untuk melengkapi keperluan seluruh penduduk negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundangan. Tingkat kepuasan masyarakat yang dicapai dengan standar pelayanan yang bertanggung jawab dapat digunakan sebagai alat ukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Untuk menentukan tingkat keberhasilan implementasi kebijakan peneliti memakai konsep pengaplikasian yang dituturkan oleh George C Edward III. dari hasil pengkajian tersebut menunjukkan bahwa 1) tingkat interaksi perlu dinaikkan karena jika melalui media digital tidak meliputi semua lapisan masyarakat Kota Bukittinggi 2) aspek sumber daya dari segi fasilitas sudah terpenuhi namun dari segi sumber daya manusia belum berjalan optimal karena tidak ada batas waktu dalam proses penanganan membuat pejabat pemerintah menjadi menunda tindakan dari laporan yang masuk 3) untuk disposisi, telah berjalan dengan baik 4) Unsur tatanan birokrasi, Dinas Kominfo telah melaksanakan SOP yang berlaku. Diharapkan pemerintah Kota Bukittinggi dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi tentang program pengaduan pelayanan publik secara elektronik kepada warga agar bisa difungsikan secara maksimal.

Sosialisasi digunakan dengan tujuan untuk mengasih interpretasi terhadap publik agar lebih familiar dengan pemakaian apk dan website SP4N-LAPOR. Serta melaksanakan evaluasi terhadap sumber daya manusia dan dalam proses pelaksanaannya agar tujuan dari kebijakan tersebut dapat tercapai. Adapun pandangan Siyasa Tanfidziyah dalam implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 masih belum berbugir dengan maksimal karena masih ada pasal-pasal yang belum terlaksana sepenuhnya oleh pihak pelaksana.

## 5. Reference

- Danica G Hays & Anneliese A Singh. (2023). *Qualitative Research*.
- Djazuli, A. (2019). *Kaidah-Kaidah Fiqh : Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Praktis*.
- Menpan RB. (2017). *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Nugroho, P. C., Asropi, A., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter : Kajian Politik Dan Hubungan Internasional*, 9(1), 72–96. <https://doi.org/10.52447/polinter.v9i1.6873>
- OGI. (2022). *Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi*. <https://ogi.bappenas.go.id/komitmen-RAN-V>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Solihin, A. W. (2014). *Analisis Kebijakan*.
- Ulfa, N. (2014). Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengaduan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 1.
- UU No 5 Tahun 2009. (2009). *UU No 25 Tahun 2009*.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>