

STRATEGI KOMUNIKASI PENGUATAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! PADA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

Ria Amalia¹, Dr. Tony S. Soekrani, M.Si², Dr. Iwan Joko Prasetyo, M.Si³
^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dr. Soetomo, Surabaya-Indoensia
riachubby85@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the communication strategy for strengthening complaints through the SP4N-LAPOR! application, to the Provincial Government of East Java. As for the complaint channel SP4N-LAPOR! has been designated as the General Application for Public Service Complaint Management. However, the level of community participation in the use of the SP4N-LAPOR! application has not shown a significant figure. As seen from the number of complaints received and the population of East Java Province. The focus of this research is how the East Java Provincial Government's communication strategy is in strengthening complaints through the SP4N-LAPOR! application. In the Provincial Government of East Java. This qualitative research uses interview, observation, and documentation data collection techniques and uses a literature study. The results of this research are that the communication strategy carried out by the East Java Provincial Government is Anwar Arifins's communication strategy and analyzed using SWOT analysis. The strategy carried out is publication and socialization via face-to-face, social media, the East Java Provincial Government website, as well as collaborating with districts/cities to socialize SP4N-LAPOR! down to the village level.

Keywords: Complaint Handling Management; Public Service; Local Government Communication; Communication Strategy; SP4N-LAPOR!

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi penguatan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Adapun Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Namun Tingkat partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! belum menunjukkan angka yang signifikan. Jika dilihat dari jumlah pengaduan yang diterima dan jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam penguatan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi serta menggunakan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini yaitu strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur adalah

strategi komunikasi Anwar Arifin dan dianalisis dengan menggunakan analisis SWOT. Strategi yang dilakukan dengan publikasi dan sosialisasi melalui tatap muka, media sosial, website Pemprov Jatim, serta berkolaborasi dengan Kabupaten/Kota untuk sosialisasi SP4N-LAPOR! sampai ke tingkat desa.

Kata Kunci: Pengelolaan Pengaduan; Pelayanan Publik; Komunikasi Pemerintahan Daerah; Strategi Komunikasi; SP4N-LAPOR!

PENDAHULUAN

Komunikasi saat ini merupakan aspek penting dan keharusan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks negara, komunikasi diperlukan karena setiap kebijakan pemerintah akan senantiasa berkembang, meliputi kepentingan publik, dan mendapatkan beragam respon dari publik maupun warga negara. Melalui komunikasi, pemerintah memiliki respon agar mendapatkan dukungan publik melalui partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Di Indonesia, kebutuhan layanan informasi dan komunikasi publik saat ini menjadi makin penting. Apalagi lembaga pemerintahan senantiasa diminta dapat mengkomunikasikan kebijakan publik dan dapat menerima umpan balik dari publik.

Pemerintah pusat telah menciptakan sistem pengelolaan layanan pengaduan untuk mengatasi permasalahan tersebut, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan satu pintu dalam rangka upaya mewujudkan pemerintahan yang baik.

LAPOR! dirancang untuk meningkatkan keterlibatan sistem dalam pemantauan program dan layanan pemerintah dan penyampaian layanan sistem. LAPOR! adalah sistem aplikasi pengaduan *online* terintegrasi yang dapat diakses dengan mudah melalui berbagai platform antara lain SMS 1708, aplikasi Android dan website (www.jatim.lapor.go.id). Melalui berbagai platform ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, aspirasi maupun permintaan informasinya tentang berbagai masalah atau penyedia layanan untuk menyoroti tantangan yang mereka hadapi.

Program LAPOR! di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dan sudah terhubung sejak bulan Juli tahun 2018 dengan 55 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan 9 Rumah Sakit UOBK (Unit Organisasi Bersifat Khusus) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, serta 38 Kabupaten/Kota se Jawa Timur. Aplikasi LAPOR! dapat diunduh dan diakses secara gratis oleh publik melalui *Playstore* untuk pengguna Android dan *Appstore* untuk pengguna IOS.

Berdasarkan hasil observasi awal, penulis mengamati tingkat partisipasi atau minat masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! belum menunjukkan angka yang signifikan. Jika dilihat dari jumlah pengaduan yang diterima dan jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur, jumlah pengaduan yang masuk masih sedikit. Hal ini perlu ditelaah lebih lanjut dan dievaluasi, antara kondisi khalayak di Provinsi Jawa Timur dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah pada Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!).

Penulis tertarik untuk mengkaji fenomena tersebut secara ilmiah, karena fenomena ini merupakan permasalahan yang cukup kompleks dalam upaya

mengembangkan kanal pengaduan pemerintah dalam memberikan tanggapan dan menindaklanjuti laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! di Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dalam hal ini diperlukan strategi komunikasi yang tepat, karena komunikasi merupakan hal penting dalam pelaksanaan program masyarakat.

Pengertian *Good Governance*

Untuk menghasilkan pemerintahan yang baik dan bersih maka perlu diterapkan konsep *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) secara nyata. *Good Governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik yang sudah diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia. Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* berpendapat bahwa pemerintahan di Indonesia mempunyai tanggung jawab dalam menerapkan standar *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang telah diterapkan standar internasional (Sutedi, 2011 : 3).

METODE

Metode ini dapat menjelaskan gambaran keadaan sebenarnya dari objek penelitian, baik dari hasil observasi maupun laporan sebagai bahan analisis. Karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Paradigma penelitian kualitatif yang menurut Moleong (2012, hlm. 50-51), merupakan paradigma konstruktivisme. Paradigma penelitian kualitatif biasanya dikaitkan dengan penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif analitis, komparatif, menitik beratkan pada makna, dan data yang diperoleh dapat melalui hasil pengamatan dan analisis dokumen. Teknik pengumpulan data dengan 2 (dua) metode yaitu Studi Lapangan dengan 3 (tiga) cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi serta menggunakan Studi Pustaka. Menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dengan menggunakan reduksi data penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, juga menggunakan analisis SWOT dalam teknik analisis data dengan pendekatan kualitatif yang terdiri dari *Strenghts*, *Weakness*, *Oppurtunities*, dan *Threaths*. Menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan kebenaran suatu data atau informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Selain itu, penulis juga akan membandingkan kajian yang penulis lakukan pada studi pustaka dan studi lapangan yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi terkait dengan Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam menguatkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR!.

DISKUSI

Sesuai dengan amanat pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika, bahwa Organisasi Perangkat Daerah yang salah satu tugas dan fungsinya melakukan pengelolaan pengaduan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur mempunyai kewenangan sebagai Admin Koordinator pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Pada birokrasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur akan membuka diri untuk membangun pelayanan yang berprinsip CETTAR (Cepat, Efektif dan Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel dan Responsif) melalui inovasi berbasis *complaint handling system* secara terintegrasi. Tata kelola pemerintahan di Jawa Timur juga tidak hanya

menekankan pada sisi teknis tetapi juga memperkuat partisipasi publik untuk terlibat dalam memperjuangkan hidup mereka dalam proses pengambilan suatu kebijakan

Untuk mencapai sasaran yang tepat dalam setiap kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, LAPOR! Jatim menjadi salah satu solusi. Mekanisme SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di era digital, mengintegrasikan antara sistem *offline* dengan *online*. Seluruh akses aspirasi pengaduan masyarakat di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dimanfaatkan, antara lain pengaduan melalui Media Sosial Pemerintah Provinsi Jawa Timur, tatap muka, Email, Website jatimprov.go.id maupun kominfo.jatimprov.go.id, seluruh media pengaduan tersebut diintegrasikan/dilaporkan pada Aplikasi LAPOR! untuk ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membidangi. Setelah seluruh aduan terinput dan terdisposisi pada OPD yang membidangi, maka selanjutnya berlaku proses Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada aplikasi LAPOR!.

Berdasarkan hasil analisa dari kekuatan (*strenghts*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dalam pelayanan publik melalui aplikasi

Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!), berikut disampaikan beberapa upaya dan strategi yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dalam pengelolaan pengaduan melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!), diantaranya:

a. Strategi *Strenght Opportunity/SO* (Kekuatan dan Peluang)

1. Adanya kebijakan-kebijakan dan inovasi-inovasi baru yang diterbitkan berdasarkan atas pengaduan masyarakat yang diterima.
2. Memperluas jangkauan kanal-kanal pengaduan melalui media-media populer seperti chat bot aplikasi LINE, Whatsapp, Instagram, Telegram dan sebagainya.

b. Strategi *Weakness Opportunity/WO* (Kelemahan dan Peluang)

1. Belum terintegrasinya kanal pengaduan lokal CETTAR Jatim ke aplikasi LAPOR!.
2. Melakukan sosialisasi dan bimtek kepada Desa-desanya melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur, agar dapat menyebarluaskan informasi kepada masyarakat untuk memasifkan informasi mengenai aplikasi LAPOR!.

c. Strategi *Strenght Threats/ST* (Kekuatan dan Ancaman)

1. Melakukan koordinasi dengan Pemerintah Pusat atau KemenPAN RB mengenai aplikasi LAPOR! yang mengalami error/bug.
2. Melakukan bimbingan teknis (bimtek) kepada seluruh pejabat penghubung LAPOR! OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
3. Melakukan Rapat Koordinasi pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! bagi OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota se Jawa Timur.
4. Melakukan pendampingan bagi Kabupaten/Kota se Jawa Timur, yang prosentase pengelolaan pengaduannya masih belum optimal, dan yang

belum menyusun dan menetapkan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Tahun 2021-2024.

- d. Strategi *Weakness Threats*/WT (Kelemahan dan Ancaman)
 1. Melakukan koordinasi secara internal bila terjadi kesalahan pendisposisian dengan pejabat penghubung OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan dengan admin koordinator Kabupaten/Kota se Jawa Timur.
 2. Masih banyak yang belum mengetahui tentang cara menginput aduan ndengan memanfaatkan fitur manual pada LAPOR!.

KESIMPULAN

Efektivitas program SP4N-LAPOR!

Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sudah efektif, hal ini terlihat dari jumlah semua aduan yang masuk telah ditindaklanjuti. Namun masih ditemui beberapa permasalahan yang ada, yakni jumlah aduan yang masuk belum signifikan jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Jawa Timur. Guna meningkatkan pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Jawa Timur, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini dilakukan agar SP4N-LAPOR! dapat dikenal masyarakat secara luas, menambahkan fitur menu SP4N-LAPOR! pada website pemerintahan agar saat masyarakat mengakses website tersebut masyarakat juga bisa mengetahui adanya SP4N-LAPOR!. Selain itu juga dapat mengadakan rapat evaluasi untuk dapat mengetahui strategi yang dapat dilakukan apabila terjadi penyimpangan serta menempatkan sumber daya manusia yang berkompeten dengan latar belakang pendidikan berbasis teknologi informasi agar mampu memberikan kinerja terbaiknya dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Provinsi Jawa Timur.

Penanganan penyelesaian aduan dan Kepuasan pengguna LAPOR!

Pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah ditindaklanjuti secara keseluruhan dengan jawaban tindak lanjutnya sudah subrtansi sesuai dengan permasalahannya, dan rata-rata tindak lanjutnya sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Tingkat kepuasan masyarakat yang memanfaatkan kanal aduan SP4N-LAPOR! untuk menyampaikan aduan, permintaan informasi maupun aspirasinya sudah cukup baik, meskipun tidak semua pelapor atau pengguna aware untuk memberikan penilaian rating bintang sebagai bentuk kepuasan pengguna terhadap aplikasi LAPOR!.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Jakarta: Mitra
- Anjarwati, N. (2022). *Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mengelola SP4N-LAPOR! Di Kabupaten Blora Provinsi Jawa Tengah*. 1958, 1–14. eprints.ipdn.ac.id
- Arifin, A. (1984.). *Strategi Komunikasi*. Armico Bandung.
- Arikunto, S. (2007.). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek* ed.3. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, B. (2017.). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Cangara, H. (2013.). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Cangara, H. (2014.). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2016.). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Cutlip, & Centers. (2013.). *Effective Public Relations*. Pearson.
- Daraba, D. (2019.). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Makasar: Leisyah.
- Deddy Mulyana. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2005.). *The SAGE Handbook of Qualitative Research Third*. SAGE.
- Di, L., Bekasi, K., Pada, S., Komunikasi, D., Kota, P., & Fauziah, A. (2020). *Strategi komunikasi pemerintah daerah dalam mengelola e-government melalui aplikasi layanan aspirasi pengaduan online rakyat*. 3(April 2023).
- Effendy, O. U. (2006.). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT Citra Aditya Bakti
- Effendy, O. U. (2009.). *Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Faizah, I. K., Soekrani, T. S., & Panuju, R. (2021). 'Taprose Temanku Sebagai Strategi Komunikasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kabupaten Tuban. *Jurnal Komunikatif*, 10(1), 116–128. <https://doi.org/10.33508/jk.v10i1.2705>
- Falkheimer, J. (2018.). *Strategic Communication : An Introduction*. Routledge.
- Hardiyansyah. (2011.). *Kualitas Pelayanan Publik:Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implelementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. (2017.). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, E. (2010.). *Komunikasi Pemerintahan*. PT Refika Aditama.
- Heryanto, G. (2021.). *Strategi Literasi Politik*. IRCisOD.
- Indrajit, R. E. (2006.). *Electronic Government "Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.2009. *Teori Komunikasi*, edisi 9. Jakarta:
- Moleong, L. J. (2011.). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2000.). *Pengantar ilmu komunikasi*. Remaja.
- Mulyawan, R. (2016.). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Nazir. (2014.). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nur, D., Kusnadi, H., & Ayodya, B. P. (2022). Strategi Komunikasi Penanganan Aduan Pada Program Sp4n- Laporan! Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. *Seminar Nasional Hasil Skripsi 2022*, 1. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/970>
- Ombudsman. (2008). *Pengelolaan Pengaduan untuk Perbaikan Pelayanan Publik*. Jakarta : Norwegian Embassy
- Panuju, R. (2019). Strategi Komunikasi Politik Tokoh Puri Ubud Dalam Mempertahankan Eksistensi Dan Tradisi Bali. *Komuniti : Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 11(1), 73–84. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v10i3.6483>

- Pratama, S. A. (2019). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapor Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Ipdn*, 9–25.
- Rasyid, M. R. (2000.). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Mutiara Sumber Jaya.
- Riyanto, Yatim. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan-Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya : Penerbit Unesa University Press.Rosdakarya Salemba Humanika.
- Ruslan, R. (2007.). *Manajemen Public Relations & Media komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Salam, D. S. (2004.). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Djambatan.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 2005.*Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.Jakarta
- SOP SP4N-LAPOR! OPD (OK).pdf. (2020.).
- SOP SP4N-LAPOR! PEMPROV JATIM (OK).pdf. (2020.).
- Sugiyono. (2019.). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006.). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rinneka Jakarta: Cipta.
- 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>
- Yulianto, M. . (2022). Efektivitas Aplikasi Sp4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Ipdn*, 1–14.
- Peraturan Perundang-undangan**
- UU Pemerintah RI. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTik) STMIK ProVisi Semarang*, 49–60.*Wacana Media*.
- Indonesia, R. (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. *Presiden Republik Indonesia*, 2013.
- Menteri PAN & RB. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. 62(1), 1–23.
- Peraturan Presiden RI. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. 2019.
- Kementerian PANRB. (2020). *Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. 3.

Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*, 53(9), 1689–1699.

Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.pdf. (2023.).