

## EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n LAPOR! Di Provinsi Sumatera Selatan )

Riska Fakhriyah<sup>1)</sup>, Novia Kencana<sup>2)</sup>, Muhammad Qur'anul Kariem<sup>3)</sup>

<sup>1), 2), 3)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri Palembang  
Jl. Jend. Sudirman No.Km.4 No. 62, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129  
Email : [Rskafharyah@gmail.com](mailto:Rskafharyah@gmail.com)<sup>1)</sup>, [kencananovia@uigm.ac.id](mailto:kencananovia@uigm.ac.id)<sup>2)</sup>, [mquranul@uigm.ac.id](mailto:mquranul@uigm.ac.id)<sup>3)</sup>

### ABSTRACT

*This paper discusses the effectiveness of the application of SP4N LAPOR! in South Sumatra Province. The purpose of this study was to determine the effectiveness and usefulness of the application made by the government, namely the SP4N LAPOR! in South Sumatra Province. The approach used in this research is descriptive research, which is a type of research that seeks to describe phenomena/events as they are. The research method used in this research is qualitative research. Qualitative research is a research and understanding process based on a methodology that investigates a social phenomenon and human problem based on data. Data collection methods used to collect data in qualitative research generally use observation, interviews, and documentation studies. The research uses the Effectiveness theory of Campbell JP which states that there are four factors, namely program success, target success, output and input levels, and the last is the achievement of overall goals. Based on the results of the research and discussion conducted, the researcher can conclude about the effectiveness of the application of the SP4N LAPOR! in South Sumatra Province, it is said that it has not been effective as seen from less than 70% of archived reports than those that have been completed and 84% of the public do not know the existence of this application. The suggestion from this research is that the government of South Sumatra, in this case the Department of Communication and Information, should be more routine in conducting socialization related to the application and procedures for using the SP4N LAPOR! by optimizing the role of social media, conducting socialization in the sub-district office/lurah as well as conducting socialization among students.*

**Keywords :** Effectiveness, Public Service Innovation, SP4N LAPOR! Application

### ABSTRAK

Tulisan ini membahas tentang efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektivitasan dan kebermanfaatannya dari aplikasi yang dibuat oleh pemerintah yaitu aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan fenomena/kejadian dengan apa adanya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia berdasarkan data-data. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian menggunakan teori Efektivitas dari Campbell JP yang menyatakan ada empat faktor-faktor yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat *output* dan *input*, dan yang terakhir adalah pencapaian tujuan menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan mengenai Efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan dikatakan belum efektif terlihat dari kurang dari 70% pelaporan yang diarsipkan daripada yang terselesaikan serta 84% masyarakat tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini. Saran dari penelitian ini adalah pemerintah Sumatera Selatan dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi harus lebih rutin dalam melakukan sosialisasi terkait dengan penerapan dan tata cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! dengan cara lebih mengoptimalkan peran media sosial, melakukan sosialisasi di kantor camat/lurah serta melakukan sosialisasi dikalangan mahasiswa dan pelajar.

**Kata kunci :** Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi SP4N LAPOR!

## 1. Pendahuluan

Inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi semakin berkembang. Banyaknya inovasi-inovasi pelayanan publik yang dibuat untuk mempermudah proses interaksi pemerintah dan masyarakat. Inovasi membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien sehingga masyarakat menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sering kita ketahui pelayanan publik di Indonesia belum cukup baik masih banyak kendala dalam memberikan pelayanan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan publik yang baik maka dibuatlah inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Inovasi pelayanan publik juga dapat mendukung perkembangan *E-government*.

Kini pemerintah telah melakukan inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* mengenai sarana pengaduan masyarakat melalui LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dibangun oleh Kantor Staf Presiden. Layanan ini menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan telah diterapkan oleh semua kementerian dan lembaga di Indonesia.

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Aplikasi SP4N LAPOR! Bertujuan agar Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu wujud nyata penerapan *E-Government* adalah penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! pada setiap instansi pemerintah di semua *level*. Meskipun sistem Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui, dan ada beberapa fitur yang memang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh staf LAPOR!. Serta kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi ini sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya aplikasi SP4N LAPOR!.

Dalam pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan, Dinas Komunikasi dan Informasi terpilih dalam pengelolaan aplikasi SP4N LAPOR! karena terkait dengan aplikasi jadi harus dibina langsung oleh Diskominfo dan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Semua kebijakan ataupun regulasi tentang pemerintah ada dibawah operasional dinas kominfo Sumatera Selatan. Penanggungjawabnya langsung dari Kepala dinas Kominfo Sumsel, admin yang

membidangi adalah kepala bidang pengelolaan Informasi Publik ( PIP ). wilayah Sumatera Selatan menunjukkan terdapat kurang lebih 375 laporan sejak 2018 sampai 2022.

Table 1.1 Data Pelapor di aplikasi SP4N LAPOR!

Data pelapor di Aplikasi SP4N LAPOR!	
2018	130 pelapor
2019	110 pelapor
2020	60 pelapor
2021	50 pelapor
2022	25 Pelapor

Sumber : Diolah oleh penulis,2022

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan data sekunder berupa buku, jurnal akademis, artikel, tesis, disertasi, penelitian terdahulu serta sumber-sumber lainnya yang relevant dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang. Dimana menurut (Creswell J. W, 2016). Penelitian kualitatif adalah Penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu maupun sekelompok orang yang asalnya dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh Peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi Kasus merupakan studi yang menggali suatu kasus secara mendalam, yang berupa suatu proses, peristiwa, aktifitas, program. Dengan mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang sudah ditentukan (Creswell, 2016). Jenis penelitian studi kasus ini sesuai sebagai metode untuk menjawab pertanyaan pada penelitian yaitu untuk mengetahui Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan *E-Government* ( Studi Kasus

Aplikasi SP4N Lapor! di Provinsi Sumatera Selatan.

Penelitian ini mengacu pada beberapa aspek yang dijelaskan Campbell J.P ( dalam jurnal Rara Ayudyah Olii, Asna Aneta, dan Ismet Sulila, 2021 ) dimana bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengembangan *E-Government* ( Studi Kasus Aplikasi SP4N Lapor! di Provinsi Sumatera Selatan ), yaitu sebagai berikut:

1. Keberhasilan program  
Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampun operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan
2. Keberhasilan sasaran  
Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output*, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat *output* dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Tingkat *input* dan *output*  
Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.
4. Pencapaian tujuan menyeluruh  
Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Sehingga efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah tetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan

suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari uraian diatas telah dijelaskan bagaimana latar belakang terkait dengan penerapan aplikasi SP4N Lapor! Sebagai layanan pengaduan masyarakat. Partisipasi masyarakat juga diharapkan mampu menunjang pencapaian tujuan dalam meningkatkan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dari tahun 2018 sampai tahun 2022 dengan judul “ Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan *E-Government* ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! di Provinsi Sumatera Selatan )”.

**2. Pembahasan**

**2.1 Keberhasilan program**

Keberhasilan program dari sebuah aplikasi tergantung dari pelaksanaan aplikasi tersebut. Keberhasilan program menjadi salah satu elemen penting yang mempengaruhi efektifitas dari aplikasi SP4N Lapor!. keberhasilan program dapat kita lihat dari kemudahan pelayanan yang diberikan dan sumber daya fasilitas.

Pada pelaksanaannya aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone yang dimiliki masyarakat. sehingga masyarakat dengan mudah untuk menyampaikan pengaduan maupun aspirasi. Sumber daya fasilitas juga sangat dibutuhkan dalam efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR! dengan adanya fasilitas seperti PC,Laptop, wifi, danlainlain dapat membantu admin dalam pelaksanaan aplikasi SP4N LAPOR!.

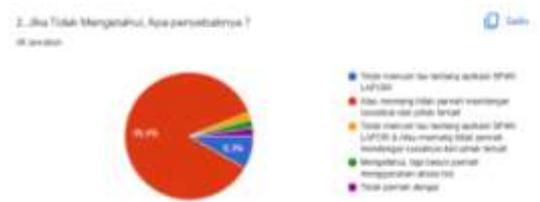
**2.2 Keberhasilan Sasaran**

Keberhasilan sasaran yaitu dengan melihat sejauh mana penerima program aplikasi SP4N Lapor . Dalam penelitian ini sasaran yang dituju adalah masyarakat yang berada di Provinsi Sumatera Selatan.



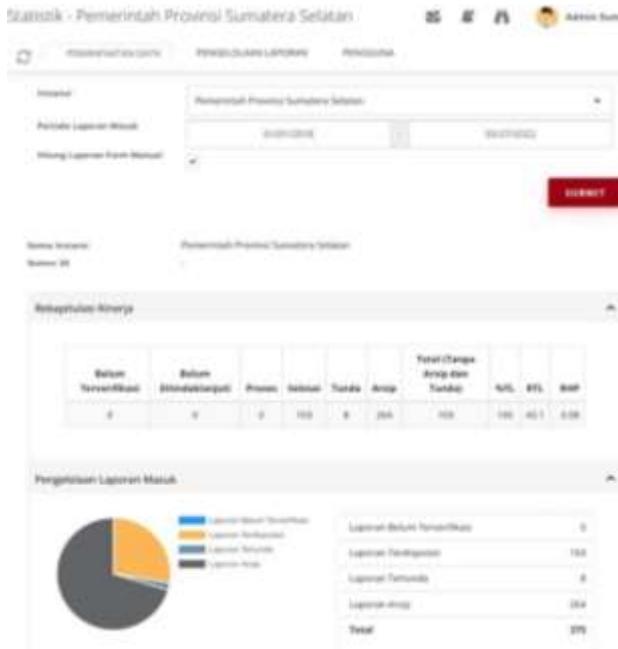
Gambar 2.1 Hasil google form aplikasi SP4N LAPOR!

Dari hasil googleform diatas terdapat 50 responden mayoritas masyarakat 84% tidak mengetahui apa itu aplikasi SP4N LAPOR! hanya 6% masyarakat yang mengetahui aplikasi SP4N LAPOR! dan 10% masyarakat menjawab ragu-ragu. Dari hasil yang telah diperoleh dapat kita lihat bahwa masyarakat yang berada di Kota Palembang masih banyak yang belum tau keberadaan aplikasi SP4N Lapor.



Gambar 2.2 Hasil google form aplikasi SP4N LAPOR!

Dapat hasil google form diatas terdapat 50 responden 85,4% masyarakat menjawab memang tidak pernah mendengar sosialisasi dari pihak terkait dan 8,3% masyarakat menjawab tidak mencari tau tentang aplikasi SP4N LAPOR!. Dapat kita lihat bahwa memang kurangnya sosialisai tentang aplikasi SP4N LAPOR! sosialisai tidak dilakukan secara merata sehingga masyarakat tidak tau keberadaan aplikasi ini.



Gambar 2.3 Data pelaporan aplikasi SP4N LAPOR! 2018-2022

Keberhasilan sasaran pada aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan sudah ada sasarnya tapi belum maksimal dilihat dari jumlah pelaporan dari tahun 2018 sampai 2022 hanya ada 375 pelaporan. Terdapat 103 laporan yang terselesaikan, 8 laporan yang ditunda dan 264 yang di arsipkan, 70% pengaduan yang telah diarsipkan. Peneliti memberikan pertanyaan, kenapa banyak pengaduan yang diarsipkan.

Maka dari itu sebaiknya dari pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Sumatera Selatan haruslah berusaha untuk meningkatkan proses sosialisasi sekaligus mencari inovasi baru dalam proses sosialisasi aplikasi ini.

### 2.3 Tingkat Output dan Input

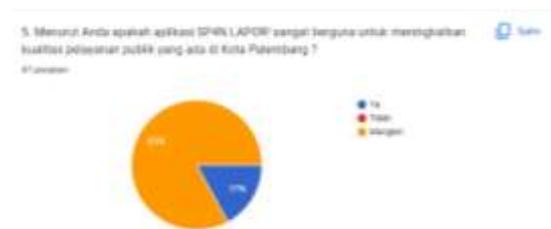
Input dapat diartikan sebagai keberhasilan tujuan dari program utama aplikasi SP4N LAPOR! yaitu untuk menjadi kanal pengawasan dan pengaduan pelayanan publik, untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam

menyampaikan pengaduan, dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Input juga dapat diartikan sebagai laporan yang masuk.

Output merupakan keluaran dari aplikasi SP4N LAPOR! atau dampak yang terjadi setelah adanya aplikasi SP4N LAPOR! serta laporan yang telah terselesaikan. jika kita lihat dari tujuan utama program ini seperti menjadi kanal pengawasan dan pengaduan pelayanan publik, Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini memang sudah menjadi salah satu kanal pengaduan di Provinsi Sumatera Selatan sudah ada 375 masyarakat yang melaporkan pengaduan,

Tujuan selanjutnya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, aplikasi ini sangat mudah untuk diakses dengan mengunjungi website/situs lapor.go.id dan mendownload aplikasi ini melalui Appstore/playstore masyarakat langsung bisa menyampaikan pengaduan tanpa harus ke instansi tersebut.

Peneliti juga membuat google form pada tanggal 22 juni 2022 untuk mengetahui apakah aplikasi SP4N LAPOR! sangat berguna untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kota Palembang.



Gambar 2.4 Hasil google form aplikasi SP4N LAPOR!

Dari hasil google form yang telah penulis buat dapat dikatakan bahwa tingkat persepsi masyarakat terhadap dampak aplikasi SP4N LAPOR! untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mayoritas masyarakat menjawab 83% mungkin. Yang percaya bahwa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik

lebih baik lagi hanya 17%. Dapat penulis lihat bahwa masyarakat di Kota Palembang masih ragu dengan tujuan dari aplikasi SP4N LAPOR! karena kurangnya sosialisasi terkait dengan aplikasi tersebut jadi masyarakat kurang paham betul tentang aplikasi ini.

Pada tingkat dan output dan input pada aplikasi SP4N LAPOR! dapat dikatakan tidak baik atau buruk karena dari 375 laporan yang diadakan oleh masyarakat hanya 27,5% yang terselesaikan

#### **2.4 Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

pencapaian tujuan menyeluruh aplikasi SP4N LAPOR! telah tepat sasaran, namun dalam proses pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan dari hasil pengamatan penulis menemukan bahwa kegiatan program yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sedikit terhambat dikarenakan pemerintah belum telalu maksimal dalam melakukan sosialisasi terkait penerapan aplikasi SP4N LAPOR!, sehingga beberapa masyarakat masih belum tau keberadaan aplikasi ini.

Efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR! di provinsi Sumatera Selatan dapat dikatakan belum efektif terlihat dari banyaknya pelaporan yang diarsipkan daripada yang terselesaikan.

### **3. Kesimpulan**

penelitian ini adalah aplikasi SP4N LAPOR! belum efektif karena masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah, di lain sisi kualitas aplikasi yang kadang terganggu membuat masyarakat menjadi enggan menggunakan aplikasi SP4N LAPOR!. kesimpulan yang dapat diambil terkait Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan *E-Government* ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan ), adalah sebagai berikut :

#### **1. Keberhasilan program**

Keberhasilan program pada kemudahan menyapaikan pengaduan pada aplikasi ini

sudah cukup baik, dengan menggunakan pola gadget maka akan mempermudah masyarakat untuk mengakses aplikasi SP4N LAPOR!. Pemerintah juga telah menyiapkan fasilitas yang lengkap sehingga admin akan memproses pengaduan dan aspirasi dengan cepat dan tanggap.

#### **2. Keberhasilan Sasaran**

Keberhasilan sasaran pada aplikasi SP4N LAPOR! ini belum maksimal dikarenakan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan hanya diketahui 6% oleh masyarakat sedangkan yang tidak mengetahui 84%. Dinas Komunikasi dan Informasi Sumatera Selatan sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan tetapi belum merata kesemua wilayah di Provinsi Sumatera Selatan.

#### **3. Tingkat Input dan Output**

Input pada aplikasi SP4N LAPOR! dapat diartikan sebagai keberhasilan tujuan dari program utama aplikasi SP4N LAPOR! atau laporan yang terselesaikan, Sedangkan output merupakan keluaran dari aplikasi SP4N LAPOR! atau masalah yang terselesaikan. Pada indikator ini dapat dikatakan tidak baik atau buruk karena dari 375 laporan yang diadakan masyarakat hanya 27,5% yang terselesaikan.

#### **4. Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Pencapaian tujuan menyeluruh aplikasi SP4N LAPOR! telah tepat sasaran, namun dalam proses pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan dari hasil pengamatan penulis menemukan bahwa kegiatan program yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sedikit terhambat dikarenakan pemerintah belum telalu maksimal dalam melakukan sosialisasi terkait penerapan aplikasi SP4N LAPOR!, sehingga beberapa masyarakat masih belum tau keberadaan aplikasi ini. Efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR! di provinsi Sumatera Selatan dapat dikatakan belum

efektif terlihat dari kurang lebih 70% pelaporan yang diarsipkan daripada yang terselesaikan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka perlu diperhatikan saran sebagai berikut:

1. Dalam penerapan aplikasi SP4N LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informasi Sumatera Selatan, diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pemerintahan Sumatera Selatan dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informasi harus lebih rutin dalam mensosialisasikan aplikasi SP4N LAPOR! minimal 1 bulan sekali, dengan cara sebagai berikut :
  - a. Mengotimalkan peran media sosial
  - b. Melakukan sosialisasi di kantor lurah/camat
  - c. Melakukan sosialisasi dikalangan mahasiswa dan pelajar

Sehingga apa yang diharapkan Pemerintah dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.
3. Masyarakat diharapkan ikut berpartisipasi dengan cara mengikuti sosialisasi pengenalan dan tata cara menggunakan aplikasi SP4N LAPOR! dan diharapkan untuk melakukan pengaduan jika terdapat masalah seperti adanya penyimpangan prosedur dan adanya pungli pada pelayanan publik yang ada di Sumatera Selatan sehingga pemerintah dapat memperbaiki permasalahan yang ada.

### Daftar Pustaka

- Creswell, J. w.2016. *Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif dan campuran*, yogyakarta: pustaka pelajar.
- Hidayati, N. (2016). E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi*

*Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik, 4.*

- Olii, R. A., Aneta, A., & Sulila, I. (2021). Effectiveness Of School Operational Assistance (Bos) Management In Mts Alkhairaat Gorontalo City. *Public Policy Journal*, 2(1).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
- Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengetahui-pelayanan-publik> diakses tanggal 12 oktober 2021 pukul 19.18
- <https://bkd.riau.go.id/index.php/berita/pelayan-publik-apa-dan-mengapa-ada-pelayanan-publik-2> diakses pada tanggal 21 september 2021 pukul 13.05
- <http://ppid.um.ac.id/standar-operasional-prosedur-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat-lapor/> diakses tanggal 30 oktober 2021 pukul 01.00