



Kinerja Inspektorat Provinsi Bali Dalam Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)

Reynaldi Rahmadani Saputra

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Juwita Pratiwi Lukman

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: reynaldirahma26@gmail.com

Abstract

This study looks at the performance of an agency, namely the Bali Provincial Inspectorate, in managing national complaint services or SP4N-LAPOR! which is within the Bali Provincial government. This study uses a qualitative research type with a descriptive method. The analysis of this study uses performance theory (Robbin) (a) Quality, (b) Quantity, (c) Timeliness, (d) Effectiveness, (e) Independence, (f) Work Commitment which has the function and purpose of being a benchmark for how an achievement can be seen and achieved within a certain time frame. The findings of this study indicate that the performance carried out by the Bali Provincial Inspectorate in managing SP4N-LAPOR! has been running quite well, although in its implementation there are several obstacles such as budget and suitability of achieving report targets that have not been maximized. However, the management of SP4N-LAPOR! which is in the Bali Government environment has received various awards in the field of national complaint management. The recommendations that can be given are the existence of a special budget so that massive socialization can be carried out and the existence of SP4N-LAPOR! is better known by the wider community and is expected to play a more active role in overseeing government performance

Keyword: Achievement, Community Participation, Performance, Public Service Complaints, SP4N-LAPOR!

Abstrak

Pada penelitian ini melihat bagaimana kinerja sebuah instansi yaitu Inspektorat Provinsi Bali dalam pengelolaan layanan pengaduan nasional atau SP4N-LAPOR! yang berada di lingkungan pemerintahan Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Analisis penelitian ini menggunakan teori kinerja (Robbin) (a) Kualitas, (b) Kuantitas, (c) Ketepatan Waktu, (d) Efektivitas, (e) Kemandirian, (f) Komitmen Kerja yang memiliki fungsi dan tujuan yaitu sebagai tolak ukur bagaimana sebuah capaian dapat dilihat dan dicapai dalam rentan waktu tertentu. Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti anggaran dan kesesuaian pencapaian target laporan yang belum maksimal. Kendati demikian pengelolaan SP4N-LAPOR! yang ada di lingkungan Pemerintah Bali mendapatkan berbagai penghargaan di bidang pengelolaan pengaduan nasional. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan yaitu adanya anggaran secara khusus sehingga dapat dilakukan sosialisasi secara masif dan keberadaan SP4N-LAPOR! lebih diketahui oleh masyarakat luas dan diharapkan lebih berperan aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah

Kata Kunci: Capaian, Kinerja, Partisipasi Masyarakat, Pengaduan Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!

I. PENDAHULUAN

Pemerintah yang baik merupakan sebuah pemerintahan yang bertanggung jawab dan solid serta menerapkan sistem pemerintahan yang efisien dan efektif, yang dimana pada akhirnya menghasilkan sebuah komunikasi yang baik diantara lembaga atau instansi seperti pemerintah, masyarakat, swasta, dan lain sebagainya (Kurniawan, 2005). Dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah tersebut memerlukan beberapa prinsip untuk menghindari tindakan korupsi, kolusi, nepotisme yang terjadi di pemerintahan. Prinsip *good governance* memiliki arti bahwa sebuah ketentuan yang dibentuk untuk mewujudkan sebuah pemerintahan yang baik, salah satu prinsip tersebut menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) yakni partisipasi masyarakat memiliki arti bahwa mereka memiliki peran aktif dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh

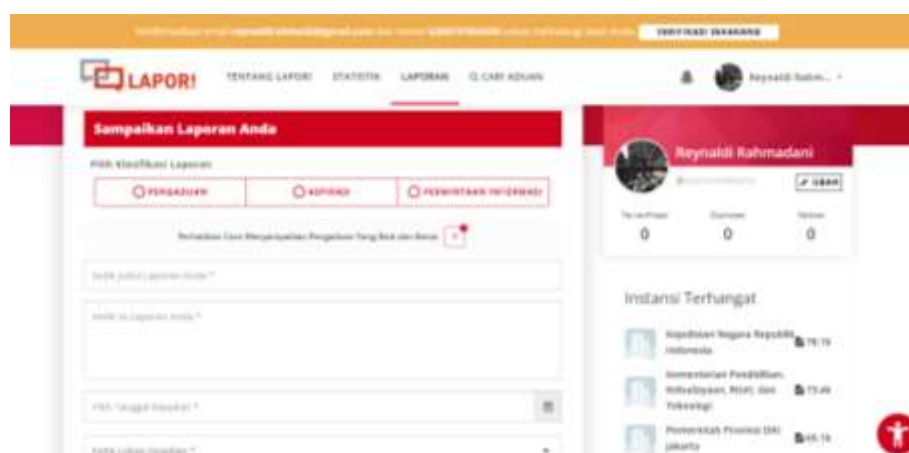
pemerintah, yang dimana peran tersebut dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam pengambilan sebuah keputusan yang dilakukan oleh pemerintah.

Keputusan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah sendiri termasuk ke dalam sebuah penyelenggaraan pemerintah. Penyelenggaraan ini pada dasarnya terbagi atas dua hal yaitu pelayanan publik dan kebijakan. Kebijakan merupakan sebuah peranan yang sangat besar dan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Anderson dalam Lembaga Administrasi Negara (2002) menjelaskan bahwa kebijakan adalah sebuah tanggapan dan dukungan lingkungan terhadap sistem politik yang ada. salah satu kebijakan yang berpengaruh pada kehidupan pemerintahan dan masyarakat yaitu adanya atau terlaksananya pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki arti yaitu sebuah pelaksanaan seluruh kebutuhan yang ada pada masyarakat, yang dimana dalam hal ini penyelenggaranya adalah pemerintah (Sinambela, 2014). Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan sebuah tanggung jawab yang mutlak dan harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan. Dapat dilihat bahwa pelayanan publik sendiri telah diatur dalam peraturan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, berikutnya aturan ini menjelaskan bahwa pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan suatu hal yang harus dilakukan demi memenuhi kebutuhan masyarakat bersama.

Dalam pengelolaannya serta untuk penguatan pelayanan publik yang ada, maka pemerintah telah menetapkan sebuah kebijakan yaitu Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pada aturan ini secara jelas berisikan bagaimana peningkatan sebuah pelayanan publik yang baik sehingga menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Berikutnya pada aturan ini memiliki tujuan yaitu untuk pemenuhan masyarakat seperti pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan sebuah mekanisme dasar pengaduan. Pada implementasinya masyarakat dapat melakukan pengaduan kepada pemerintah atas dasar kinerja yang mereka lakukan.

Selanjutnya dalam tindak lanjut pada peraturan yang telah dibuat sebelumnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendukung dengan mengeluarkan dua peraturan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 mengenai Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional. Pada dasarnya kedua aturan ini merupakan dukungan dan penguat untuk pelaksanaan pengaduan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah. Dalam implementasinya mengenai Peraturan Presiden Nomor 2013 serta dua Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini menggunakan sebuah prinsip *"No Wrong Door Policy"*. Prinsip ini pada dasarnya menjelaskan bagaimana sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini menerima seluruh jenis aduan atau respon dari masyarakat dan laporan tersebut nantinya akan langsung menuju kepada pihak atau instansi terkait sesuai dengan laporan yang ada (Ditjen Aplikasi Informatika, 2021).

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Laporan



Sumber : *Lapor.go.id* (Url <https://www.lapor.go.id/laporan>)

Aplikasi ini dalam implementasinya membutuhkan sebuah komunikasi serta alur koordinasi dan juga kolaborasi yang sangat kompleks. Penggunaan sumber daya yang mumpuni baik dari segi materi dan efisiensi

dari segala aspek merupakan hal mutlak yang harus dilakukan untuk mencapai kualitas program yang diinginkan. Kualitas ini memiliki hasil akhir yaitu akan menciptakan sebuah pemerintahan yang baik, efisien, efektif, dan juga tentunya akuntabel.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman yang semakin pesat, sangat berdampak pada seluruh aspek tidak terkecuali pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik sejatinya juga mengalami perkembangan dengan tidak dilakukan secara manual. Penyesuaian ini tidak hanya mengenai teknologi, tetapi pada aturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga memperbaharui aturannya mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi Permenpan RB No. 62 tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat atau sering disebut dengan (SP4N-LAPOR).

Sistem pemerintahan yang berbeda antara masa yang sudah berlalu dan masa kini merupakan sebuah perbedaan dan menjadi pedoman masyarakat dalam memperoleh haknya yaitu mendapatkan sebuah pelayanan (Sabeni, H dan Setiamandani, E, 2020). Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat tentunya berperan penting bagi pemerintah agar dapat melihat seberapa besar kesuksesan dalam melaksanakan programnya (Prasetya, dkk., t.t). Seperti yang dikatakan oleh Brewer yaitu sebuah pengaduan yang masyarakat sampaikan adalah salah satu bentuk peran aktif dalam pelayanan publik serta penyelenggaraan pemerintah (Setianingrum, 2016). Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi masyarakat, yang dimana masalah tersebut dapat dirumuskan alternatif solusi, dan akan diambil sebuah langkah tindak lanjut terhadap pengaduan (Purwanto, 2008). Pelaksanaan pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sendiri dapat dilakukan melalui situs *website* yang telah terintegrasi ke beberapa instansi dan diharapkan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka terhadap pemerintahan.

Tabel 1. Jumlah Keterhubungan SP4N-LAPOR dengan instansi pemerintahan

Instansi	Jumlah
Kementerian	34
Lembaga	100
Pemerintah Provinsi	34
Pemerintah Kabupaten	396
Pemerintah Kota	94
TOTAL	658

Sumber: *Lapor.go.id* (Url <https://www.lapor.go.id>)

Aplikasi lapor atau SP4N-LAPOR sendiri telah terhubung dengan beberapa kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang merupakan sebagai bentuk dukungan dan integrasi terhadap layanan pengaduan pelayanan publik. Keterhubungan SP4N dengan seluruh instansi salah satu contohnya yaitu dengan pemerintah provinsi. Hal ini tidak terlepas dari pemerintah Provinsi Bali yang mendukung pelaksanaan pedoman pengaduan masyarakat melalui Peraturan Gubernur Bali No 54 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali serta Keputusan Gubernur Bali Nomor 299/02-B/HK.2022 atas perubahan dari Keputusan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Pada keputusan ini menjelaskan bahwa Inspektorat Provinsi Bali dipilih menjadi ketua dalam pengelolaan SP4N-LAPOR di tingkat pemerintah Provinsi Bali dibawah pembinaan dan tanggung jawab dari Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Bali serta Sekretaris Daerah Provinsi Bali.

Inspektorat Provinsi Bali merupakan sebuah badan di tingkat provinsi yang memiliki tugas dan wewenang untuk memastikan bagaimana kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan serta melakukan investigasi atau audit terhadap kinerja pemerintah. Inspektorat sebagai satuan pengawas memiliki hubungan dengan SP4N-LAPOR. Adapun kanal pengaduan yang dikelola oleh Inspektorat Provinsi Bali yakni dapat dilakukan secara langsung seperti melakukan laporan secara langsung ke kantor Inspektorat Provinsi Bali maupun tidak langsung melalui kanal pengaduan SP4N-LAPOR yaitu: *website* www.lapor.go.id; SMS 1708; *twitter* @lapor1708. Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan yang dilakukan pemerintah sudah seharusnya

memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan (Fajarwati, 2017). Respon atau jawaban yang diberikan oleh pemerintah terhadap jumlah laporan yang masuk merupakan sesuatu yang bisa dijadikan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

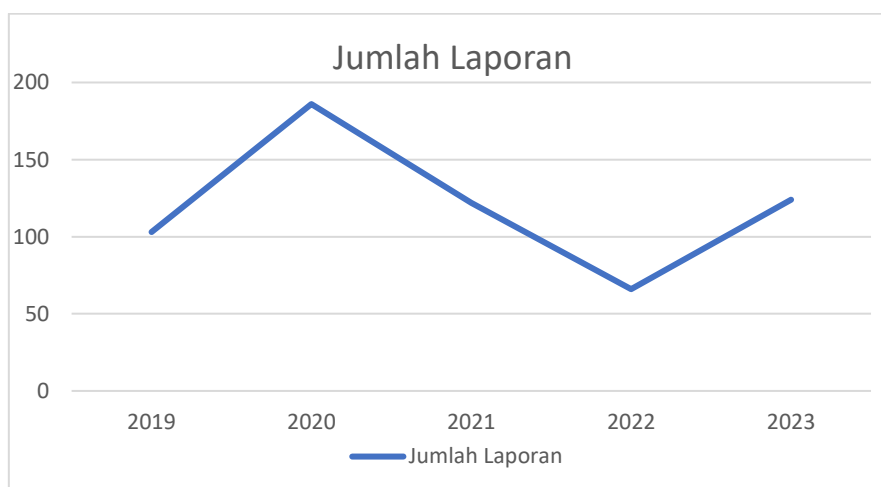
Tabel 2. Jumlah Laporan Melalui Aplikasi LAPOR! Dan Tindak Lanjut di Lingkungan Provinsi Bali

Tahun	Belum Verifikasi	Belum lanjut	Ditindak	Sedang Proses	Sudah Selesai	Total Laporan
2019	0	0		0	103	103
2020	0	0		0	186	186
2021	0	0		0	122	122
2022	0	0		0	66	66
2023	0	0		6	118	124
TOTAL	0	0		6	595	601

Sumber: Data diolah oleh penulis dari Inspektorat Provinsi Bali melalui Aplikasi Lapor pertanggal 30 November 2023

Berdasarkan data yang telah terlampir dari Inspektorat Provinsi Bali menyatakan beberapa jumlah pelapor pengaduan masyarakat di Provinsi Bali dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dan penurunan jumlah pelapor dari masyarakat. Perubahan atau dinamika jumlah laporan yang masuk dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti dari *eksternal* atau masyarakat itu sendiri dan *internal* atau dari dalam diri organisasi tersebut. Salah satu contoh yang mempengaruhi dari dalam tersebut adalah kinerja pegawai seperti disiplin dan motivasi dari pegawai. Menurut Gibson et.al (2003) mengatakan motivasi menjadi salah satu faktor paling penting dalam penentu kinerja seseorang, dan disiplin kerja pegawai ini jika dilakukan dengan maksimal maka akan mengurangi tindakan yang tidak sesuai dengan aturan yang ada (Mangkunegara, 2003).

Bagan 1. Grafik Jumlah Laporan di Lingkungan Provinsi Bali Tahun 2019-2023



Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan grafik yang menyatakan perubahan jumlah laporan yang ada tidak menjadi masalah bagi Inspektorat Provinsi Bali sebagai pengelola dalam menyelesaikan seluruh laporan yang masuk, dari jumlah laporan yang ada selama lima tahun terakhir hanya beberapa laporan yang tidak terselesaikan atau tidak tuntas. Tentunya jika dalam penyelesaian laporan tidak terdapat kendala, maka akan timbul rasa kepuasan dan kepercayaan masyarakat dan mendorong adanya keterbukaan informasi. Tentunya kepuasan masyarakat ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana kinerja dari instansi dalam menyelesaikan laporan dan bagaimana mereka menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan pengaduan nasional serta keterbukaan informasi yang ada.

Tabel 3. Jumlah Laporan Terhadap Instansi Tertuju Melalui Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Provinsi Bali Tahun 2019-2023

No.	Instansi Tertuju	Jumlah Laporan
1.	Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Bali	101 Laporan
2.	BPBD Provinsi Bali	65 Laporan
3.	Dinas Kesehatan Provinsi Bali	54 Laporan
4.	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali Provinsi Bali	46 Laporan
5.	Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Provinsi Bali	46 Laporan

Sumber: Data diolah oleh penulis dari Inspektorat Provinsi Bali melalui Aplikasi Lapor

Berdasarkan data diatas mengenai jumlah laporan kepada instansi yang tertuju selama lima tahun terakhir dan juga Keputusan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, yang menyatakan bahwa Inspektorat Provinsi Bali membawahi 39 OPD di pemerintahan Provinsi Bali dan tercatat Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Bali memiliki jumlah laporan paling banyak yakni 101 laporan yang diikuti oleh BPBD Provinsi Bali dengan 65 laporan.

Dalam jangka beberapa waktu kebelakang atau berubahnya sistem pemerintahan yang lebih demokratis, seluruh kinerja dan apa yang dilakukan oleh instansi pemerintahan menjadi pusat perhatian seluruh elemen masyarakat, dan mereka mulai banyak meminta hasil atas apa yang sudah seharusnya diperoleh dalam pelayanan yang diberikan instansi daerah (Sedarmayanti, 2003). Setiap masyarakat tentunya menginginkan sebuah perubahan atas kinerja dari pemerintah dan bagi kesejahteraan kehidupannya. Kinerja dari pemerintah ini merupakan tolak ukur dan bisa menjadi tingkat keberhasilan atau prestasi dari penyelenggaraan sebuah organisasi yang ada (Rue dan Byars dalam Nasucha, 2004).

Tabel 4. Jumlah Pegawai Inspektorat Provinsi Bali Tahun 2024

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pejabat Eselon II	1 Orang
2.	Pejabat Eselon III	6 Orang
3.	Pejabat Eselon IV	1 Orang
4.	Fungsional Pengawas Pemerintah	25 Orang
5.	Fungsional Auditor	31 Orang
6.	Fungsional Khusus	3 Orang
7.	Pelaksana/Fungsional Umum	25 Orang
8.	Tenaga Honorer	-
9.	Tenaga Harian	-
10.	Tenaga Non-PNS	45 Orang
Jumlah		137

Sumber: Data diolah oleh penulis dari Inspektorat Provinsi Bali

Melihat kinerja sebuah instansi dalam melaksanakan program yang telah direncanakan, Inspektorat Provinsi Bali tentunya memiliki jumlah pegawai dengan total seratus tiga puluh tujuh (137) dengan rincian Jabatan perangkat daerah pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali terdiri dari: Inspektur merupakan jabatan eselon IIa atau jabatan pimpinan tinggi pratama; Sekretaris dan Inspektur Pembantu Wilayah merupakan jabatan eselon IIIa atau Jabatan Administrator; Kepala Sub Bagian merupakan jabatan eselon IVa atau jabatan pengawas; Sub Koordinator adalah jabatan fungsional yang memiliki tugas tambahan yang membawahi unit substansi yaitu Inspektur Pembantu Wilayah I; Inspektur Pembantu Wilayah II ; Inspektur Pembantu Wilayah III; Inspektur Pembantu Wilayah IV; Inspektur Pembantu Wilayah V. Dengan jumlah pegawai ASN dan Non-ASN yang ada tentunya Inspektorat Provinsi Bali memiliki beban kerja yang sangat banyak dikarenakan menaungi OPD dengan lingkup di Provinsi Bali.

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas dapat dikatakan bahwa pengelolaan SP4N-LAPOR yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali memiliki beberapa permasalahan yang timbul, permasalahan tersebut meliputi: **Pertama** tidak terselesaikannya laporan masyarakat secara tuntas, hal ini dapat dilihat dari data laporan pada tahun 2023 yang masih belum terselesaikan. Laporan yang tidak terselesaikan ini tentunya bisa berupa laporan yang tidak mendapatkan tindak lanjut, laporan yang ditutup tanpa sebuah penyelesaian, dan tentunya permasalahan ini akan menimbulkan terhambatnya pelayanan publik. Berikutnya yang **Kedua**, yaitu masih kurangnya kualitas kinerja Inspektorat Provinsi Bali sebagai pengelola SP4N-LAPOR di lingkungan pemerintah Provinsi Bali. Kualitas kinerja ini dapat dilihat dari bagaimana ketepatan dan penyelesaian laporan yang dilakukan serta disampaikan kepada masyarakat sebagai pelapor, permasalahan ini tentunya akan berdampak pada bagaimana harapan dan realita pelayanan publik yang didapatkan oleh masyarakat. **Ketiga**, masyarakat yang kurang mengetahui keberadaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional atau SP4N-LAPOR, permasalahan ini dilihat jumlah laporan selama lima tahun kebelakang yang dimana laporan berdinamika atau mengalami penurunan.

II. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan (Mulyana, 2008; Barlian, 2018). Jenis penelitian ini dipilih agar dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana Inspektorat Provinsi Bali menangani laporan masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder (Arikunto, 2010). Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan pengguna layanan SP4N-LAPOR! dan pengelola pengaduan di Inspektorat Provinsi Bali. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap aktivitas pengelolaan pengaduan di lokasi penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi, jurnal, berita, serta pedoman pengelolaan aplikasi Lapor! yang relevan dengan penelitian ini.

Unit analisis dalam penelitian ini mencakup individu, kelompok, objek, serta fenomena sosial terkait dengan pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Arikunto, 2006). Lokasi penelitian ditetapkan di Inspektorat Provinsi Bali karena lembaga ini secara resmi ditunjuk sebagai pengelola SP4N-LAPOR! berdasarkan Keputusan Gubernur Bali Nomor 299/02-B/HK.2022.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling (Sugiyono, 2012), di mana informan dipilih berdasarkan relevansi dan keterlibatan mereka dalam pengelolaan pengaduan publik. Informan utama meliputi Inspektur Provinsi Bali, Inspektur Pembantu Bidang V, serta pelaksana teknis pengaduan. Masyarakat yang pernah melaporkan kasus maladministrasi melalui SP4N-LAPOR! juga diikutsertakan sebagai informan pembantu.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi (Hadi, 2015; Yusuf, 2019). Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pengaduan di Inspektorat Provinsi Bali, sementara wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan pertanyaan kepada informan terkait. Studi literatur dilakukan dengan menelaah jurnal dan buku yang relevan, sedangkan dokumentasi melibatkan pengumpulan foto serta dokumen resmi yang mendukung penelitian ini.

Instrumen penelitian meliputi peneliti sebagai instrumen utama yang bertanggung jawab dalam pemilihan lokasi, pengumpulan, serta analisis data. Selain itu, digunakan alat bantu seperti pedoman wawancara, perekam suara, dan kamera untuk mendokumentasikan temuan di lapangan.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018), yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan menyederhanakan informasi agar tetap fokus pada topik penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau grafik untuk mempermudah pemahaman. Kesimpulan kemudian ditarik berdasarkan data yang telah dianalisis secara mendalam, dengan tujuan menghasilkan temuan baru yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penyajian data, teknik yang digunakan melibatkan teks naratif, tabel, serta grafik agar informasi lebih terstruktur dan mudah dipahami (Harnani et al., 2015). Dengan demikian, penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pengelolaan pengaduan publik di Provinsi Bali melalui SP4N-LAPOR!.

III. Pembahasan

Dari segi kualitas, laporan yang diterima memiliki standar tinggi, memenuhi syarat yang ditetapkan, dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan skor kepuasan nasional mencapai 82,0. Kuantitas laporan yang masuk dan keluar telah terselesaikan dengan baik, didukung oleh jumlah pegawai yang mencukupi, yaitu 137 pegawai, termasuk 15 orang di bidang Inspektur Pembantu Wilayah V. Namun, meskipun target dalam RenAKSI Pengelolaan Pelayanan Publik Pemprov Bali 2021-2024 belum terpenuhi, Inspektorat dan Pemerintah Provinsi Bali tetap meraih penghargaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik Nasional ke-30 dengan tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 60%.

Dalam aspek efektivitas, terdapat evaluasi berkala dari KemenPAN RB dan Kemendagri untuk meningkatkan kinerja. Beban kerja dianggap cukup, dan komunikasi antarpegawai berjalan efektif. Namun, kendala anggaran, terutama ketiadaan rekening khusus, berdampak pada kegiatan sosialisasi. Kemandirian organisasi terlihat dalam pelaksanaan tugas sesuai hierarki serta program pelatihan dan diklat yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

Dari segi ketepatan waktu, penyelesaian laporan telah dilakukan sesuai prosedur tanpa adanya keterlambatan. Komitmen pegawai juga kuat, tercermin dalam kepatuhan terhadap uraian tugas dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Selain itu, kepatuhan terhadap aturan Disiplin PNS memastikan tidak adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Inspektorat Provinsi Bali.

Secara keseluruhan, kinerja Inspektorat Provinsi Bali dalam mengelola SP4N-LAPOR! menunjukkan pencapaian yang baik, meskipun masih terdapat tantangan dalam pencapaian target dan kendala anggaran yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa. Dari keenam indikator yang telah dipaparkan yaitu kinerja (Robbins, 2016) terdapat dua indikator yang masih perlu untuk ditingkakan dalam pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali dalam pengelolaan layana aduan nasional atau SP4N-LAPOR!, yaitu indikator efektivitas dan kuantitas. Tetapi dengan kendala atau indikator yang belum terbilang baik, Inspektorat Provinsi Bali terus melakukan perbaikan dan evaluasi untuk menjadikan pelayanan pengaduan nasional yang lebih baik dan juga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Setelah melalui tahapan evaluasi dan monitoring yang dilaksanakan, pengelolaan pelayanan pengaduan nasional atau SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan di lingkungan pemerintah Provinsi Bali sendiri telah berpindah pengelola kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali melalui Keputusan Gubernur Nomor 310/03-e/HK/2024 Tentang Pembentukan Dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Penunjukan Diskominfo Provinsi Bali ini tentunya atas beberapa pertimbangan yaitu dinas ini dirasa lebih relevan dalam pemantauan laporan yang dilakukan, dan tugas dari Inspektorat Provinsi Bali sendiri yang kembali pada tugasnya yaitu fokus kepada aduan masyarakat terutama pungutan liar dan wilayah bebas korupsi.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dipaparkan melalui paragraf naratif deskriptif, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan Inspektorat Provinsi Bali dalam mengelola layanan aduan nasional atau SP4N-LAPOR! di lingkungan pemerintah Provinsi Bali. Beberapa faktor tersebut meliputi: *pertama*, dukungan dari pemerintah pusat mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR! yang dimana menjadikan Provinsi Bali sebagai daerah percontohan pengelolaan SP4N-LAPOR! dengan dilakukannya *Pilot Project* bersama KOICA, KemenPAN RB, dan juga UNDP sehingga meningkatkan kualitas dan pengalaman pegawai dalam pengelolaan layanan pengaduan nasional ini. Melalui kerjasama ini pengelola SP4N-LAPOR! tentunya mendapatkan berbagai sudut pandang dan perbaikan serta ujicoba terhadap laporan yang dilakukan oleh kaum disabilitas terutama tunanetra, perluasan jangkauan ini harapannya akan terus memperluas jangkauan laporan yang dilakukan oleh masyarakat dan seluruh elemen masyarakat berhak melakukan tindakan yang sama yaitu melapor dari apa yang menjadi hak mereka.

Kedua, faktor yang mendukung kinerja Inspektorat Provinsi Bali dalam pelaksanaan layanan pengaduan nasional yaitu tentunya dukungan dari pemerintah daerah dan juga Diskominfo Provinsi Bali. Dukungan ini berupa masuknya SP4N-LAPOR! di *landingpage* yang terdapat pada *wifi* gratis yang dikelola dan diberikan oleh Pemerintah Provinsi Bali. Tentunya dengan munculnya iklan layana pengaduan nasional ini dapat memperluas jangkauan masyarakat mengetahui keberadaan layanan pengaduan nasional yang dimana juga bisa dijadikan sebagai pengawas dari kinerja yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Faktor Penghambat

Pelaksanaan SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan oleh para pegawai Inspektorat Provinsi Bali sendiri juga memiliki beberapa faktor penghambat atau kendala, beberapa faktor tersebut meliputi: *pertama*, yaitu tidak adanya anggaran khusus atau penganggaran SP4N-LAPOR! yang tidak memiliki rekening khusus. Hal ini tentunya sedikit menghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan layana pengaduan nasional ini. Dengan minimnya anggaran juga akan memperlambat dari sosialisasi yang dilakukan, pemeliharaan sistem, menambah sumber daya yang kurang untuk meningkatkan kapasitas pegawai dan infrastruktur yang ada.

Kedua, yaitu dari total keseluruhan masyarakat mau melapor melalui kanal pengaduan SP4N-LAPOR! ini, hal ini dikarenakan masyarakat yang masih takut bahwa data diri mereka bocor dan lain sebagainya. Kebocoran ini dapat dikatakan tidak terjadi dikarenakan dalam melapor sebuah aduan masyarakat terdapat fitur rahasia atau *anonym*, yang dimana para pegawai sekalipun tidak mengetahui siapa yang melapor jika jenis laporan tersebut bersifat umum.

Ketiga, pada faktor selanjutnya yaitu beberapa laporan yang pada tahapannya memerlukan waktu dari pusat hingga menuju ke instansi terkait, berikutnya juga pada tindak lanjut memerlukan banyak langkah investigasi penyelesaian sehingga memerlukan waktu yang ekstra untuk penyelesaiannya, meskipun para pegawai Inspektorat Provinsi Bali tetap berusaha bekerja dan menyelesaikan serta mengawasi laporan agar terselesaikan sesuai dan tepat pada waktunya atau tidak lebih dari prosedural yang ada.

Terakhir atau faktor penghambat *keempat* yaitu pelaksanaan SP4N-LAPOR! di lingkungan pemerintah Provinsi Bali sebelumnya terhambat pada sosialisasi dan keterbatasan pada teknologi informasi yang dimana hal tersebut seringkali meminta bantuan dari Diskominfo Provinsi Bali baik dalam hal sosialisasi melalui *landingpage* *wifi* maupun kendala infrastruktur lainnya. Tetapi hal tersebut tentunya sudah teratasi dengan SK yang telah dikeluarkan oleh Gubernur Bali pada tahun 2024 yang dimana Diskominfo Provinsi Bali menjadi pengelola SP4N-LAPOR! untuk wilayah Provinsi Bali, meskipun begitu Inspektorat Provinsi Bali tetap memiliki akses yang sama seperti sebelumnya hanya saja beberapa pegawai yang memiliki akses tersebut, dikarenakan fungsi Inspektorat Provinsi Bali yang kembali pada pengawasan pungutan liar.

Rekomendasi

Kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali terutama dalam pengelolaan kanala pengaduan atau SP4N-LAPOR! di lingkungan pemerintahan Provinsi Bali pada dasarnya telah memberikan berbagai dampak yang signifikan bagi masyarakat Provinsi Bali. Dampak ini meliputi bagaimana masyarakat yang mulai berani

terhadap pelaporan atas kinerja pemerintah jika dirasa kurang baik atau terjadinya *maladministrasi*, dan lain sebagainya. Rekomendasi yang diberikan ini ditujukan kepada instansi yang mengelola SP4N-LAPOR! baik secara langsung sebagai pengelola maupun kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan aplikasi atau kanal pengaduan pelayanan publik berskala nasional yang terintegrasi ini. Beberapa rekomendasi tersebut meliputi:

1. Optimalisasi infrastruktur teknologi, pengembangan ini diharapkan dapat membantu kanal pengaduan nasional bekerja lebih baik dan tentunya mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Tentunya optimalisasi ini dapat mendukung semua elemen masyarakat dalam melakukan pelaporan yang ada termasuk dengan penyandang disabilitas. Meskipun telah diadakannya *Filler Project* dari pemerintah pusat dan tentunya dengan pemerintah Provinsi Bali dalam pengaduan terhadap kaum penyandang disabilitas, diharapkan proyek yang telah dijalankan sebelumnya dapat terlaksana dan terwujud.
2. Peningkatan kapasitas pegawai, rekomendasi berikutnya yaitu dengan tetap menjaga kapasitas dan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya terutama pelatihan rutin baik kepada pegawai yang baru maupun pegawai yang telah lama melaksanakan tugasnya. Dengan terus melakukan peningkatan pegawai akan tetap menjaga bagaimana kualitas kinerja dan meningkatkan tingkat kepercayaan kepada masyarakat.
3. Anggaran khusus, tentunya dengan adanya anggaran khusus atau rekening khusus terkait dengan pengelolaan kanal pengaduan akan mempermudah kinerja pegawai dan tidak harus membagi anggaran yang ada untuk melakukan investigasi terhadap instansi atau monitoring dan evaluasi kinerja.
4. Sosialisasi layanan pengaduan, dengan dilakukan sosialisasi yang lebih masif atau lebih luas terutama kepada kaum muda akan memperluas jangkauan dari keberadaan kanal pengaduan atau SP4N-LAPOR!. Karena para generasi masyarakat yang lebih muda akan cepat mempengaruhi satu sama lain. Berikutnya tetap melakukan sosialisasi melalui *landingpage wifi* atau media sosial, hal ini untuk mengikuti kemajuan teknologi dan akan makin memperluas jangkauan yang ada.
5. Perbaikan Sistem SP4N-LAPOR!, rekomendasi terakhir yang bisa diberikan yaitu dari pemerintah pusat yang terus melakukan perbaikan sistem yang lebih baik untuk optimalisasi penyelenggaraan layanan pengaduan ini. Dengan dilakukannya perbaikan akan mengurangi adanya *bug* atau macet dan juga meminimalisir adanya keterlambatan disposisi kepada PemDa.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan juga analisis serta hasil temuan yang telah dipaparkan diatas dengan melalui berbagai observasi dan wawancara mengenai kinerja Inspektorat Provinsi Bali dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! dengan menggunakan indikator kinerja (Robbins, 2016) yakni: (a) kualitas; (b) kuantitas; (c) ketepatan waktu; (d) efektivitas; (e) kemandirian; dan juga (f) komitmen, dapat disimpulkan belum sepenuhnya optimal berjalan, tentunya hal ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Indikator Kualitas, pada indikator ini kinerja Inspektorat Provinsi Bali dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan pemerintah Provinsi Bali sudah terlaksana dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari wawancara yang telah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas dari laporan sudah sangat baik dikarenakan hampir seluruhnya memenuhi prosedural yang ada. Berikutnya yaitu kualitas kinerja para pegawai, dengan dibuktikan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dengan skor 82,0 dan juga menjadikan Provinsi Bali menjadi daerah percontohan pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh pemerintah pusat.
2. Indikator Kuantitas pada kinerja Inspektorat Provinsi Bali belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik. Hal Ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tidak tercapainya target jumlah laporan yang telah ditargetkan mekaui RenAKSI SP4N-LAPOR! 2021 sampai 2024. Meskipun belum tercapai tetapi seluruh laporan telah terselaikan dengan sangat baik dan tertutup walaupun ada beberapa laporan yang

membutuhkan waktu yang lebih dikarenakan memerlukan investigasi dan tentunya waktu tambahan tersebut tidak lebih dari waktu prosedural yang ada. terselesaikan seluruh laporan tentunya ada faktor dari jumlah pegawai yang cukup untuk melaksanakan seluruh kinerja yang telah diberikan.

3. Indikator Ketepatan Waktu pada penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali sudah sangat baik dan seluruh laporan tidak ada yang menunggak atau tidak terselesaikan, meskipun ada beberapa laporan yang memerlukan waktu tambahan tetapi mereka para pegawai tetap bekerja menyelesaikan laporan sesuai dengan prosedural yang ada yaitu pada proses verifikasi memiliki waktu sebanyak maksimal tiga hari kerja. Berikutnya pada tindak lanjut memiliki waktu penyelesaian yang berbeda yaitu maksimal lima hari kerja untuk permintaan informasi, lalu empat belas hari kerja untuk pengaduan yang tidak memerlukan 60 pemeriksaan lapangan, dan terakhir enam puluh hari kerja untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
4. Indikator Efektivitas pada pengelolaan SP4N-LAPOR! yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali yaitu menyangkut pada penggunaan sumber daya belum efektif. Beberapa hal yang mempengaruhi hal tersebut yaitu pada anggaran yang tidak adanya rekening khusus untuk pelaksanaan SP4N-LAPOR! sehingga berpengaruh pada kegiatan sosialisasi. Meskipun begitu para pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan baik dikarenakan beban kerja yang diberikan sudah seimbang dan adanya monitoring dan evaluasi berkala baik dari tingkat pemerintah pusat dan instansi terkait dapat mendukung efektivitas pelaksanaan SP4N-LAPOR!.
5. Indikator Kemandirian pada kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Bali terutama dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! telah berjalan dengan sangat baik. Para pegawai bekerja dengan berdasarkan pada hierarki dan struktur yang ada, tentunya hal ini untuk mempermudah koordinasi dan meminimalisir dari adanya kesalahan dari disposisi laporan. Hal ini dilihat dari para pegawai yang mendapatkan pelatihan dengan minimum jam kerja, pelatihan ini dapat meningkatkan kompetensi dari para pegawai dan pengetahuan serta kualitas mereka.
6. Indikator Komitmen yang dilakukan oleh pegawai Inspektorat Provinsi Bali sudah sangat baik terlaksana. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan ini yaitu para pegawai yang bekerja dengan komitmen penuh yaitu pelayanan kepada masyarakat dan bertanggungjawab atas tugas yang diberikan oleh pimpinan. Berikutnya juga para pegawai bekerja dengan didasari oleh aturan Disiplin PNS yaitu Peraturan Pemerintah No 94 Tahun 2021 dan juga dari SKP yang dimana terdapat uraian tugas sesuai dengan tugas dan fungsi.

Dilihat dari beberapa indikator yang telah dipaparkan diatas mengenai kinerja (Robbin,2016) yaitu Inspektorat Provinsi Bali dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! belum sepenuhnya optimal dilaksanakan. Dari 6 indikator yang ada, terdapat 2 indikator yang belum terlaksana dengan terpenuhi sehingga belum optimal dalam pelaksanaannya yaitu indikator kuantitas dan juga indikator efektivitas, kemudian indikator yang telah terlaksana dengan baik yakni indikator kualitas, ketepatan waktu, kemandirian, komitmen. Tentunya keberhasilan beberapa indikator tersebut dipengaruhi dengan adanya komunikasi yang efektif diantara pegawai sehingga memudahkan kinerja mereka dan para pegawai yang tentunya bekerja berdasarkan aturan dan SOP yang berlaku sehingga seluruhnya dapat berjalan dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga dipaparkan melalui analisis dapat diberikan beberapa saran guna memperbaiki kinerja Inspektorat Provinsi Bali dan instansi terkait yang mengelola layanan pengaduan nasional ini, saran tersebut yaitu:

1. Memperkuat dan mempertahankan kinerja yang telah dilaksanakan karena pegawai instansi tersebut bekerja untuk melayani masyarakat. Melalui komunikasi yang efektif dan baik akan tetap memastikan seluruh kinerja dan beban kerja dapat terlaksana dengan baik.
2. Peningkatan Anggaran Pelatihan untuk tetap meningkatkan kapabilitas dan kualitas pegawai dan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan keadaan yang terus berkembang.

3. Evaluasi dan Monitoring yang berkala untuk tetap memperbaiki baik dari segi layanan dan efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat.
4. Masyarakat terutama di wilayah Provinsi Bali yang lebih berani melakukan laporan melalui kanal pengaduan, karena dengan adanya peran dari masyarakat akan meningkatkan layanan dan *feedback* terhadap pemerintah itu sendiri. Berikutnya dari masyarakat itu sendiri juga memperluas dan saling mempengaruhi dari adanya kanal pengaduan ini terutama para generasi muda yang memiliki tingkat semangat, pengetahuan yang tinggi dan mudah untuk merangkul seluruh elemen masyarakat.
5. Bagi peneliti lain yaitu dapat mengembangkan penelitian ini sehingga terus menemukan temuan baru yang sesuai dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan yang ada.

Daftar Pustaka

- BKPSDM Tulungagung. (2023, October 27). Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Retrieved Oktober 1, 2024 (<https://bkd.tulungagung.go.id/index.php/node/231>)
- Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur. (n.d.). Tata cara pengaduan SP4N-LAPOR! . Retrieved October 28, 2024, from (<https://disbun.kaltimprov.go.id/halaman/tata-cara-pengaduan-sp4n-lapor>)
- Harnani, Y., & Rasyid, Z. (2018). Teknik Penyajian Data dalam Riset Administrasi Publik. *Journal of Social Science*.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- KEMENPAN RB. 2022. "Komitmen Provinsi Bali dan Kabupaten Badung Menangani Pengaduan Masyarakat". [menpan.go.id](https://www.menpan.go.id). Retrieved September 20, 2024. (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/komitmen-provinsi-bali-dan-kabupaten-badung-menangani-pengaduan-masyarakat>)
- Keputusan Gubernur Bali Nomor 299/02-B/HK.2022 Tentang Pembentukan Dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
- Keputusan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
- Ombudsman RI. (2023, April 1). Diskusi dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana aksi roadmap SP4N-LAPOR di Provinsi Bali dan Kabupaten Badung. Ombudsman RI. Retrieved 10 September, 2024 (<https://ombudsman.go.id/news/r/diskusi-dalam-rangka-monitoring-dan-evaluasi-pelaksanaan-rencana-aksi-roadmap-sp4n-lapor-di-provinsi-bali-dan-kabupaten-badung>)
- Ombudsman Western Australian, 2010, Guidelines On Complaint Handling, Western Australian: Ombudsman Western Australian. Retrieved September 20, 2024 (www.ombudsman.wa.gov.au)
- Pasal 39 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2022-2024
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 48 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas Pokok Inspektorat Provinsi Bali
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
- Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014. Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Pemerintah Indonesia.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, Dan Evaluasi Terhadap Penghormatan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, Lihat Juga Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Egovernment.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

Prasetya, D. R. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

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>

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: IKAPI. Tohirin. 2013. Metode penelitian kualitatif dalam pendidikan dan bimbingan konseling. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Surat Edaran Nomor 490/2120/Sj Tentang Hasil Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Sp4n-Lapor! Oleh Pemerintah Daerah Tahun 2021

Surat Keputusan Gubernur Bali Nomor 299/02-B/HK/2022 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

Surat Keputusan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

Surat Keputusan Gubernur Bali Nomor 310/03-E/HK/2024 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

Surat Keputusan Gubernur Bali Nomor 817/02-B/HK/2021 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Bali Tahun 2021-2024

Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018. Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.

Yan, N., Xu, X., Tong, T., & Huang, L. (2021). Examining consumer complaints from an on-demand service platform. *International Journal of Production Economics*, 237, 108153. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108153>