

Efektivitas Penerapan Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Kupang

Nikolaus Bao Making

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nusa
Cendana Kupang, Indonesia
Jl. Matani Raya, Lasiana, Kec. Klp. Lima, Kota Kupang
Email: eppomaking@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang akuntabel sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Aparatur negara memiliki posisi strategis sebagai pelayan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan kapasitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Di Kota Kupang, pengelolaan pelayanan publik dan mekanisme pengaduan dilaksanakan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, Perpres No. 76 Tahun 2013, Peraturan Wali Kota Kupang No. 27 Tahun 2019, serta Keputusan Wali Kota Kupang No. 30A/KEP/HK/2023 tentang tim pengelola pengaduan. Data pengelolaan pengaduan tahun 2023 mencatat 43 laporan, dengan rincian 10 laporan telah ditindaklanjuti, 12 dalam proses, 3 didisposisi, dan 18 belum ditindaklanjuti. Pengaduan tersebut mencakup aspek fasilitas (18 laporan), pelayanan (14), sosial (9), dan pendidikan (4), yang melibatkan instansi seperti Dinas PUPR, PDAM, Satpol PP, Dinas Kesehatan, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini merujuk pada konsep efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2010), yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Informan penelitian berjumlah 23 orang. Data primer dan sekunder diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk menggali efektivitas penerapan aplikasi SP4N-LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Kupang.

Kata kunci: Efektivitas, Penerapan, Aplikasi, Pengaduan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The success of public service delivery is measured by the level of public satisfaction based on accountable service standards as stipulated in PermenPANRB Number 14 of 2017. State apparatus has a strategic position as public servants, so the quality of services provided reflects the government's capacity to meet public needs. In Kupang City, public service management and complaint mechanisms are implemented based on Law No. 25 of 2009, Presidential Decree No. 76 of 2013, Kupang Mayor Regulation No. 27 of 2019, and Kupang Mayor Decree No. 30A/KEP/HK/2023 concerning the complaint management team. Complaint management data for 2023 recorded 43 reports, with details of 10 reports having been followed up, 12 in process, 3 disposed of, and 18 not yet followed up. The complaints covered aspects of facilities (18 reports), services (14), social (9), and education (4), involving agencies such as the PUPR Department, PDAM, Satpol PP, Health Department, and the Population and Civil Registration Department. This study refers to the concept of program effectiveness according to Edy Sutrisno (2010), which includes program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and real change. The research informants numbered 23 people. Primary and secondary data were obtained through observation, in-depth interviews, and documentation to explore the effectiveness of the SP4N-LAPOR application in managing public complaints in Kupang City.

Keywords: Effectiveness, Implementation, Application, Complaints, Public Services

Pendahuluan

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Namun berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi banyak kendala, seperti prosedur yang berbelit-belit, lambannya proses birokrasi, rendahnya kinerja aparatur, serta ketidaksiapan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Kondisi ini menandakan perlunya reformasi struktural dan perbaikan sistemik agar pelayanan publik lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 mendorong pemerintah untuk mengembangkan e-government sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Melalui berbagai regulasi—termasuk Perpres No. 76 Tahun 2013 dan PermenPANRB No. 3 Tahun 2015—pemerintah menerapkan kebijakan “no wrong door policy” dalam pengelolaan pengaduan publik, yang memastikan setiap laporan masyarakat ditangani oleh instansi yang berwenang. SP4N-LAPOR kemudian ditetapkan sebagai sistem nasional untuk memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat secara cepat, terkoordinasi, dan akuntabel.

Sebagai bagian dari implementasi kebijakan tersebut, Kota Kupang menerapkan SP4N-LAPOR berdasarkan berbagai regulasi daerah. Namun data menunjukkan bahwa pelaporan masyarakat masih sangat rendah. Tahun 2023 tercatat 43 laporan dan tahun 2024 hanya 34 laporan, yang tersebar di beberapa instansi seperti Dinas PUPR, PDAM, Satpol PP, Dinas Kesehatan, dan lainnya. Rendahnya jumlah pengaduan dipengaruhi oleh minimnya sosialisasi, kurangnya pemahaman masyarakat, stigma negatif terhadap pelaporan, serta proses penanganan yang belum sepenuhnya transparan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun SP4N-LAPOR telah tersedia, efektivitas implementasinya masih bergantung pada pemahaman aparatur, kesiapan infrastruktur, ketepatan tindak lanjut, serta partisipasi masyarakat. Kondisi ini menjadi alasan penting bagi penulis untuk meneliti “Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Kupang” sebagai upaya menilai sejauh mana sistem ini berfungsi sesuai tujuan nasional dan kebutuhan masyarakat daerah.

Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan studi kasus. Penggunaan tipe studi kasus merupakan salah satu strategi penelitian kualitatif yang meliputi unit tertentu, memberikan suatu gambaran yang mendalam dalam kehidupan yang nyata, menjawab pertanyaan mengapa dan dalam kurun waktu tertentu dan memakai multi sumber informasi. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk mengetahui terjadinya suatu aspek atau fenomena sosial tertentu dan mendeskripsikan fenomena sosial tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun Lokasi penelitian ini adalah Kantor Walikota Kupang bagian Biro Organisasi Sekretaris Daerah Kota Kupang. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang peneliti dapatkan dari wawancara dan observasi.

Hasil Dan Pembahasan

Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan langkah awal yang sangat penting dalam memastikan kelancaran pelaksanaan suatu aplikasi. Edy Sutrisno (2010) menjelaskan bahwa pemahaman yang baik terkait realisasi program atau aplikasi diperlukan agar program dapat berjalan secara optimal. Irawani Anis dkk. (2021) juga menegaskan bahwa pemahaman program mencakup sejauh mana pihak yang terlibat mengetahui tugas dan tanggung jawabnya, serta sejauh mana masyarakat memahami maksud dan tujuan program yang dilaksanakan. Pemahaman yang baik terhadap fungsi dan mekanisme aplikasi, baik oleh petugas pengelola maupun masyarakat, akan mendorong kelancaran operasional program. Ketika masyarakat mengetahui cara menggunakan aplikasi, partisipasi dalam penyampaian pengaduan akan meningkat, sehingga transparansi dan efektivitas pengelolaan pengaduan juga semakin baik.

Pengetahuan Pengguna

Pemerintah Kota Kupang telah melakukan berbagai upaya sosialisasi SP4N-LAPOR sejak peluncurannya pada 2019 melalui media sosial, bimbingan teknis, dan kampanye langsung, sehingga kesadaran publik terhadap aplikasi ini mulai terbentuk meski belum merata. Kepala Biro Organisasi Sekda Kota Kupang, Meilan Sibuea (13 Maret 2025), menjelaskan bahwa pemahaman teknis dan kemampuan mengoperasikan fitur aplikasi masih bervariasi; sebagian staf admin yang telah mengikuti pelatihan menguasai alur kerja aplikasi, sementara lainnya masih mengalami kendala sehingga membutuhkan pelatihan terstruktur dan panduan pengguna. Hal ini diperkuat oleh admin SP4N-LAPOR, Derik Oktovianus Talan, yang menyatakan bahwa alur pengaduan mencakup verifikasi laporan, klasifikasi, distribusi, pemantauan tindak lanjut, serta penyusunan laporan evaluatif. Di sisi masyarakat, pengguna seperti Wandry Chars menyebut aplikasi ini cukup mudah digunakan untuk mengajukan dan melacak pengaduan, namun banyak warga lain tidak memahami keberadaan atau fungsi aplikasi, bahkan sebagian tidak memiliki perangkat yang mendukung, sebagaimana disampaikan Alexander Wildan Nahak dan Ibrahim Djamil Duka. Selain itu, ada admin baru seperti Rachel Beda yang belum pernah diutus mengikuti pelatihan sehingga pemahamannya masih terbatas. Variasi pemahaman teknis, terbatasnya literasi digital, dan minimnya kepemilikan perangkat TIK menunjukkan bahwa meskipun SP4N-LAPOR memiliki tujuan positif, pemanfaatannya belum optimal karena pemahaman pengguna baik petugas maupun masyarakat belum merata.

Ketersediaan dan Kualitas Pelatihan

Pelatihan aplikasi SP4N LAPOR telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Kupang sejak peluncurannya, Pelatihan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Kupang sejak awal peluncurannya telah difokuskan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) melalui sesi berbagi dan bimbingan teknis antarinstitusi. Admin seperti Yoktan F. Boimau menjelaskan bahwa pelatihan dilakukan secara rutin seiring pembaruan aplikasi dan penambahan fitur yang semakin mudah diakses. Admin lain, Derik Oktovianus Talan, menegaskan bahwa materi pelatihan mencakup pemahaman teknis dan proses tindak lanjut pengaduan, termasuk cara menyusun laporan yang jelas dan lengkap. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat kapasitas internal agar pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif. Namun, kesenjangan terlihat dari sisi masyarakat, sebagaimana disampaikan oleh Robin Mayopu yang mengaku tidak pernah mendengar istilah SP4N-LAPOR dan belum pernah menerima pelatihan terkait kanal pengaduan tersebut.



Gambar 1. Pelatihan Admin SP4N LAPOR

Akses pelatihan bagi masyarakat umum masih sangat terbatas, sehingga banyak warga yang belum mengetahui keberadaan maupun manfaat aplikasi ini. Beberapa masyarakat, seperti Migel Nitbani, menyatakan sama sekali tidak pernah mendengar informasi atau pelatihan mengenai sistem pengaduan tersebut, sehingga mereka lebih sering menggunakan media sosial untuk menyampaikan keluhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan internal pemerintah telah berjalan cukup baik, strategi komunikasi dan edukasi publik masih perlu ditingkatkan. Penyediaan pelatihan yang mudah dijangkau, sosialisasi berkelanjutan, serta penyederhanaan informasi sangat penting untuk meningkatkan literasi

digital masyarakat dan memastikan SP4N-LAPOR digunakan secara optimal sebagai kanal resmi pengaduan publik.

Keterlibatan Pengguna dalam Sosialisasi

Keterlibatan pengguna dalam sosialisasi SP4N-LAPOR di Kota Kupang menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sejak aplikasi ini diluncurkan pada 2019. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, penyebaran pamflet dan spanduk, bimbingan teknis, serta kampanye di tingkat kelurahan. Pelatihan juga rutin diberikan kepada admin OPD untuk memastikan pemahaman mereka terhadap alur kerja aplikasi dan fitur pembaruan, sehingga mereka dapat mendampingi masyarakat dalam proses pengaduan. Namun, sejumlah informan seperti Hengky I. Laupada dan Hermanus Jehau menegaskan bahwa sosialisasi langsung kepada masyarakat masih terbatas dan lebih banyak berfokus pada internal pemerintah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan warga seperti Samuel Folla dan Yustus Yonatan Lona yang mengaku tidak pernah menerima informasi atau pelatihan terkait SP4N-LAPOR, sehingga tidak mengetahui tujuan, manfaat, maupun cara mengajukan pengaduan melalui kanal resmi tersebut.



Gambar 2. Pamflet Pemberitahuan Pengaduan

Perbedaan tingkat pemahaman juga terlihat antara staf admin dan masyarakat umum. Admin yang telah dilatih menunjukkan pemahaman yang kuat terkait proses penerimaan, verifikasi, pendistribusian, pemantauan, hingga pelaporan data, serta menjaga keamanan informasi, sebagaimana ditegaskan dalam teori Hanif Sulistyو bahwa kualitas SDM sangat menentukan keberhasilan pengelolaan pengaduan. Sebaliknya, pemahaman masyarakat umum sangat bervariasi; sebagian mampu memanfaatkan fitur aplikasi, sementara sebagian lainnya tidak mampu mengakses aplikasi karena keterbatasan perangkat atau minimnya literasi digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman dan akses yang perlu diatasi melalui pelatihan yang lebih merata, penyediaan panduan yang mudah dipahami, dan strategi komunikasi yang lebih intensif. Sesuai rekomendasi Ajie Ginanjar Nugraha dari B-Trust, Pemerintah Kota Kupang perlu memperkuat kanal SP4N-LAPOR dan meningkatkan kapasitas perangkat daerah untuk menindaklanjuti laporan secara lebih efektif.

Ketepatan Sasaran

Menurut Edy Sutrisno (2010) Ketepatan sasaran berkaitan dengan sasaran yang dituju harus sesuai dengan aturan yang ditentukan sebelumnya agar program dapat berjalan dengan efektif. Ketepatan sasaran merupakan aspek krusial dalam efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR. Sasaran yang dituju harus sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks ini, sasaran mencakup masyarakat yang memiliki keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik. Dengan memastikan bahwa aplikasi ini menjangkau kelompok yang tepat, pengaduan yang diterima akan lebih relevan dan dapat ditindaklanjuti dengan baik. Ketepatan sasaran juga berkontribusi pada pengelolaan data pengaduan yang lebih akurat, sehingga pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran berdasarkan masukan dari masyarakat.

Identifikasi Kelompok Sasaran

Untuk mengidentifikasi kelompok sasaran penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Kupang, perlu dipahami bahwa sistem ini dirancang sebagai platform nasional untuk menampung pengaduan dan aspirasi

masyarakat terkait pelayanan publik secara online. Oleh karena itu, kelompok sasaran utamanya adalah seluruh lapisan masyarakat tanpa pengecualian. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kupang, Meilan Sibuea, menjelaskan bahwa ketepatan sasaran SP4N-LAPOR terletak pada kemampuannya menjangkau setiap individu yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, sekaligus menghilangkan hambatan birokrasi dalam menyampaikan suara masyarakat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan admin SP4N-LAPOR, Yoktan F. Boimau, yang menegaskan bahwa aplikasi ini bersifat inklusif dan dirancang sebagai penghubung langsung antara masyarakat dan pemerintah, tanpa memandang latar belakang sosial maupun status pengguna.

Pemahaman masyarakat yang diwawancarai juga menunjukkan bahwa aplikasi ini tepat sasaran dan mudah diakses. Seperti disampaikan oleh Wandry Chars, aplikasi SP4N-LAPOR dapat digunakan kapan saja melalui smartphone maupun komputer, sehingga memungkinkan seluruh masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik. Secara keseluruhan, SP4N-LAPOR dipahami sebagai instrumen yang menyediakan kanal terpusat, mudah diakses, dan bebas hambatan birokrasi maupun geografis, sehingga memastikan setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan aspirasi. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang efektif antara masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat memainkan peran sentral dalam keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR di Kota Kupang. Wawancara dengan Theresia Dini (19 Maret 2025) menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu oleh aplikasi ini karena memudahkan kerja sama dengan pemerintah dan memberikan tanggapan balik yang cukup baik. Hal ini sejalan dengan laporan pada situs resmi Kementerian Keuangan RI yang menegaskan bahwa masyarakat turut berperan aktif dalam sistem pelaporan online sehingga membantu pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Para admin juga menekankan bahwa SP4N-LAPOR berfungsi sebagai penghubung langsung antara masyarakat dan pemerintah, menyediakan platform terpusat yang mudah dijangkau dan dirancang untuk memfasilitasi partisipasi publik tanpa hambatan birokrasi. Dengan demikian, pengalaman pengguna menjadi indikator penting dalam menilai ketepatan sasaran program.

Walaupun aplikasi ini inklusif dan dapat diakses kapan saja melalui berbagai perangkat seperti smartphone dan komputer, temuan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat memanfaatkan SP4N-LAPOR untuk menyampaikan keluhan. Sebagian besar pengguna merasa prosesnya mudah dan membantu, namun tingkat partisipasi secara keseluruhan masih rendah. Penelitian Shandra Y. Boellan (2022) turut menguatkan hal ini dengan menyatakan bahwa pengelolaan SP4N-LAPOR di Kota Kupang belum efektif dari sisi jangkauan, karena jumlah pengaduan masyarakat dalam satu tahun belum mencerminkan seluruh permasalahan pelayanan publik yang terjadi. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan komunikasi publik agar partisipasi masyarakat semakin merata sehingga efektivitas SP4N-LAPOR dapat tercapai secara optimal.

Kualitas dan Kejelasan Pengaduan

Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan birokrasi sangat menentukan ketepatan sasaran suatu program karena pelayanan yang baik akan lebih mudah menjangkau kelompok yang membutuhkan. Hal ini terlihat dari pengalaman masyarakat seperti Wandry Charis yang menyatakan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR berkontribusi pada perbaikan pelayanan setelah ia dan rekan-rekannya melakukan pelaporan. Pernyataan ini diperkuat oleh Menteri PANRB, Abdullah Azwar Anas, yang menyebutkan bahwa 73,7% pengguna puas dengan kualitas pelayanan SP4N-LAPOR pada tahun 2022, namun respons cepat dan peningkatan mutu masih diperlukan agar tingkat kepuasan dapat mencapai 90%. Selain itu, pejabat daerah seperti Meilan Sibuea dan admin Yoktan Boimau menegaskan bahwa SP4N-LAPOR dirancang tepat sasaran sebagai kanal inklusif yang memungkinkan seluruh masyarakat menyampaikan keluhan tanpa hambatan birokrasi. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melaporkan pengaduan kapan saja melalui berbagai perangkat, sehingga memperluas ruang partisipasi dan meningkatkan peluang perbaikan pelayanan publik.

Meskipun aplikasi ini dipahami sebagai instrumen yang inklusif, temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SP4N-LAPOR belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Sebagian warga memanfaatkan aplikasi ini dengan efektif karena akses yang mudah dan antarmuka yang ramah pengguna, namun sebagian lainnya tidak memanfaatkan aplikasi ini, baik karena kurangnya pengetahuan, keterbatasan

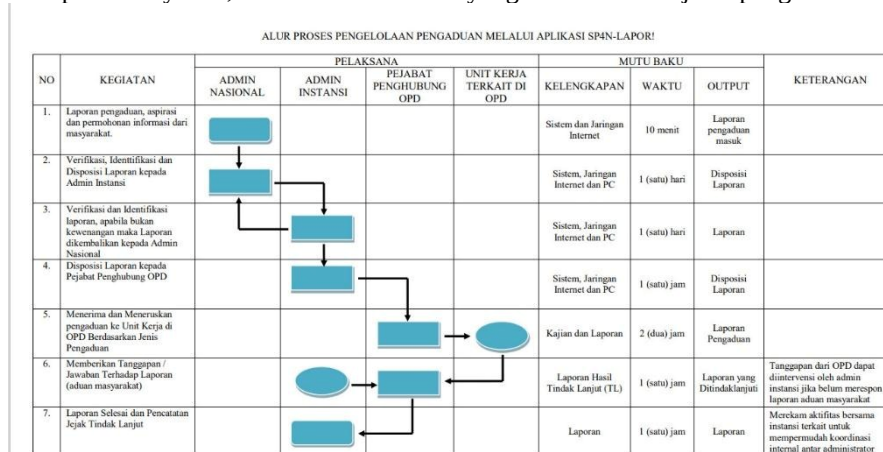
akses teknologi, ataupun minimnya sosialisasi pemerintah. Kondisi ini sejalan dengan temuan Shandra Y. Boellan (2022) yang menyebutkan bahwa pengelolaan SP4N-LAPOR di Kota Kupang belum efektif dari sisi jangkauan karena jumlah laporan tahunan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi pelayanan publik yang sebenarnya. Dengan demikian, meskipun rancangan program telah tepat sasaran, upaya peningkatan sosialisasi, literasi digital, dan perluasan akses masyarakat tetap diperlukan untuk memastikan bahwa SP4N-LAPOR benar-benar dapat berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang inklusif antara masyarakat dan pemerintah

Ketepatan Waktu

Menurut Edy Sutrisno (2010) Ketepatan waktu adalah indikator penting lainnya dalam menilai efektivitas aplikasi ini. Suatu program dikatakan efektif jika dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam konteks SP4N Lapor, pengaduan yang diterima harus ditangani dalam waktu yang cepat dan efisien. Keterlambatan dalam penanganan pengaduan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem dan pemerintah. Oleh karena itu, manajemen waktu yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan segera, sehingga masyarakat merasa bahwa keluhan mereka diperhatikan dan ditanggapi dengan serius.

Waktu Penyelesaian pengaduan

Waktu penyelesaian pengaduan dalam sistem SP4N-LAPOR merujuk pada durasi penanganan laporan mulai dari penerimaan, verifikasi, investigasi, hingga penutupan pengaduan, dan menjadi indikator penting bagi responsivitas serta akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses verifikasi idealnya dilakukan maksimal dalam 3 hari kerja, sebagaimana disampaikan admin Hengky I. Laupada (17 Maret 2025), sedangkan tindak lanjut selanjutnya disesuaikan dengan kategori pengaduan—baik informasi, pengaduan tanpa pemeriksaan lapangan, maupun pengaduan dengan pemeriksaan lapangan—dengan rentang waktu yang bervariasi, sebagaimana dijelaskan oleh Agustina D. S. Sabaleku dari Biro Organisasi. Efektivitas ketepatan waktu ini juga didukung oleh apresiasi Kementerian PANRB terhadap percepatan respon laporan SP4N-LAPOR yang diberitakan oleh detikNews pada 19 Mei 2025. Secara keseluruhan, penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR mencakup beberapa tahapan yang harus diselesaikan dalam waktu terukur agar masyarakat merasa didengar, mendapatkan kepastian layanan, dan menerima solusi yang relevan sesuai jenis pengaduan.



Gambar 3. Alur Proses Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SPAN-Lapor

Kepuasan masyarakat terhadap waktu respon

Penyampaian tindak lanjut dalam SP4N-LAPOR dilakukan setelah admin instansi menyelesaikan verifikasi dan berkoordinasi dengan unit terkait, dengan standar waktu maksimal 3 hari kerja sebagai respons awal sebelum tindak lanjut disesuaikan dengan kategori pengaduan. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu masih beragam. Sebagian warga, seperti Yustus Yonatan Lona dan Siti Astri Gafur, mengeluhkan lambatnya respon pemerintah serta kurangnya kejelasan informasi, bahkan ada yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi sehingga tidak dapat menilai prosesnya. Sebaliknya, terdapat pula masyarakat seperti Darwin Yopi Kefi yang menilai waktu tanggapan cukup cepat dan sesuai standar, sehingga merasa terbantu oleh mekanisme pengaduan

tersebut. Perbedaan pengalaman ini mencerminkan kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah dan pengalaman aktual masyarakat, sejalan dengan temuan Nito Pradyansyach dkk. (2022) yang menyatakan bahwa meskipun SP4N-LAPOR memegang peran penting sebagai layanan digital terintegrasi dalam pengelolaan aduan publik, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala yang perlu diperbaiki.

Waktu respon terhadap kepuasan pengguna

Ketepatan waktu dalam penanganan pengaduan melalui SP4N LAPOR pada dasarnya mengacu pada standar bahwa proses penerusan dan verifikasi oleh admin instansi harus diselesaikan dalam beberapa hari kerja sebelum ditindaklanjuti sesuai kategori pengaduan, baik yang bersifat informasi maupun yang membutuhkan pemeriksaan lapangan. Meskipun standar ini telah ditetapkan, sebagian masyarakat masih menilai bahwa respons pemerintah lambat, berbelit, dan belum sepenuhnya mencerminkan penerapan batas waktu yang ideal, terlebih bagi mereka yang belum memahami cara penggunaan aplikasi. Namun, terdapat pula pengalaman positif dari warga yang merasakan respons yang cepat dan sesuai prosedur, menunjukkan bahwa efektivitas sistem masih bervariasi antar kasus. Apresiasi Kementerian PANRB terhadap kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR juga menegaskan bahwa sistem ini diakui mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional. Di sisi lain, beberapa masyarakat menyebut adanya pilihan-pilihan yang membingungkan ketika melakukan pengaduan, yang membuat mereka ragu apakah harus bertahan dengan kondisi atau mencari alternatif lain. Berdasarkan data penanganan di Kota Kupang, seluruh pengaduan yang masuk tercatat telah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh unit terkait, sesuai keterangan sistem yang menampilkan status laporan telah selesai. Temuan ini menunjukkan bahwa dari segi ketepatan waktu, implementasi SP4N LAPOR di Kota Kupang dapat dinilai efektif, meskipun masih diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan keseragaman kualitas respons dan meningkatkan pemahaman serta pengalaman pengguna.

Tercapainya Tujuan

Menurut Edy Sutrisno (2010) tercapainya tujuan program juga menjadi indikator utama dari efektivitas penerapan SP4N Lapor. Jika program ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, maka program tersebut dianggap efektif. Tercapainya tujuan ini tidak hanya mencakup penyelesaian pengaduan, tetapi juga dampak positif yang dihasilkan, seperti peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, evaluasi terhadap pencapaian tujuan harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa aplikasi ini terus memberikan manfaat yang diharapkan.

Kepuasan Masyarakat

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam keberhasilan organisasi, termasuk dalam penerapan aplikasi SP4N LAPOR. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai Biro Organisasi Kota Kupang yang menjelaskan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam memantau alur pelayanan setiap OPD serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Masyarakat juga merasakan manfaat serupa, sebagaimana diungkapkan oleh beberapa informan bahwa SP4N LAPOR memungkinkan mereka berpartisipasi aktif dalam proses pengawasan birokrasi, di mana laporan yang mereka ajukan ditindaklanjuti dengan baik. Efektivitas ini sejalan dengan data KemenPAN-RB tahun 2024 yang menunjukkan bahwa 73,7 persen pengguna merasa puas terhadap layanan SP4N LAPOR, yang sejak 2012 telah menerima lebih dari dua juta pengaduan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik melalui SP4N LAPOR merupakan langkah maju menuju birokrasi yang lebih transparan dan akuntabel, memperkuat fungsi pemerintah sebagai pelayan publik, serta menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Umpan Balik dan Tindak lanjut

Meskipun SP4N LAPOR memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi birokrasi, masih terdapat masyarakat yang memberikan tanggapan berbeda terkait efektivitas aplikasi ini. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh berbagai pengalaman dan latar belakang, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rahmat Taufik pada wawancara 20 Maret 2025 yang menyatakan bahwa tidak semua laporan masyarakat dikelola dan ditindaklanjuti secara konsisten, meskipun ia mengakui bahwa ada

dampak positif ketika pelaporan mendapatkan tindak lanjut. Ia berharap pemerintah dapat menindaklanjuti seluruh laporan agar masyarakat merasa puas dan percaya terhadap mekanisme pelaporan yang tersedia. Secara umum, aplikasi SP4N LAPOR telah membantu pemerintah Kota Kupang dalam memonitor alur pelayanan setiap OPD, mengidentifikasi potensi masalah, dan memastikan prosedur pelayanan dijalankan dengan benar, sekaligus membuka ruang partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan birokrasi. Hal ini juga sejalan dengan laporan media Elshinta (21 Mei 2025) yang menyebutkan bahwa Kemensos memperoleh penilaian "Sangat Baik" dalam menindaklanjuti aduan masyarakat berdasarkan monitoring dan evaluasi tahun 2024. Namun, KemenPANRB tetap merekomendasikan peningkatan disiplin dalam merespons laporan secara substansial dalam waktu maksimal 10 hari kerja serta memastikan tindak lanjut yang benar-benar menyelesaikan inti permasalahan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun SP4N LAPOR berdampak positif, konsistensi dalam penanganan pengaduan masih perlu ditingkatkan agar manfaatnya dirasakan secara merata oleh seluruh warga.

Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Pengaduan

Pengalaman masyarakat Kota Kupang menunjukkan bahwa SP4N Lapor bukan hanya sekadar platform pelaporan, tetapi juga sarana yang efektif untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh respons yang baik dari pemerintah. Tindak lanjut yang tepat terhadap laporan masyarakat memberikan keyakinan bahwa partisipasi publik benar-benar dihargai dan memiliki dampak dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan demikian, aplikasi ini berhasil membangun keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengawasan birokrasi. Keterlibatan ini menjadi langkah positif menuju tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel, karena melalui saluran langsung untuk menyampaikan aspirasi, tercipta sinergi antara pemerintah dan warga dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Respons pemerintah yang cepat dan sesuai substansi semakin memperkuat kepercayaan publik terhadap efektivitas mekanisme SP4N Lapor.

Namun, implementasi SP4N Lapor masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait sosialisasi dan pemahaman masyarakat. Sebagian warga masih merasa asing dengan aplikasi ini karena minimnya informasi, bimbingan teknis, dan pelatihan mengenai cara penggunaannya. Kekhawatiran mengenai kerahasiaan identitas pelapor serta kompleksitas alur pelaporan turut mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Jamaluddin Fawaid dkk. (2022) menegaskan bahwa kendala umum dalam penggunaan SP4N Lapor adalah keterbatasan akses teknologi, karena tidak semua masyarakat memiliki perangkat maupun koneksi internet yang memadai. Tantangan ini diperkuat dengan informasi dari situs resmi Kementerian Keuangan, yang menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan di berbagai organisasi pemerintah masih berjalan secara parsial, tidak terintegrasi, dan tidak terkoordinasi dengan baik. Akibatnya sering terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan laporan tidak diproses karena dianggap bukan kewenangan suatu instansi. Oleh karena itu, integrasi sistem pengelolaan pengaduan melalui satu pintu seperti SP4N Lapor menjadi penting untuk mewujudkan prinsip good governance dan memastikan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan nasional yang jelas dan dapat diandalkan.

Perubahan Nyata

Menurut Edy Sutrisno (2010) suatu program dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh pengguna. Perubahan nyata yang dihasilkan dari penerapan aplikasi SP4N Lapor menjadi bukti konkret dari efektivitas program. Perubahan ini dapat berupa peningkatan kualitas pelayanan publik, Pengurangan waktu respon terhadap pengaduan, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan adanya perubahan nyata, masyarakat akan lebih percaya dan berpartisipasi aktif dalam pengaduan, yang pada gilirannya akan menciptakan siklus positif dalam pengelolaan pelayanan publik. Oleh karena itu, kerangka berpikir ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Aplikasi SP4N Lapor tidak hanya diukur dari seberapa baik aplikasi tersebut berfungsi, tetapi juga dari dampak positif yang dihasilkan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Kupang.

Kualitas pelayanan publik

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam mencapai tujuan organisasi, dan hal ini juga tercermin dalam penerapan aplikasi SP4N LAPOR. Berdasarkan wawancara dengan pegawai Biro Organisasi Kota Kupang, aplikasi ini dinilai sangat membantu pemerintah dalam memantau alur pelayanan setiap OPD serta melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengawasan dan evaluasi kinerja birokrasi. Kepala bagian Biro Organisasi menegaskan bahwa SP4N LAPOR memungkinkan masyarakat terlibat langsung dalam proses pengawasan, sehingga setiap kejanggalaan dalam

pelayanan dapat segera dilaporkan. Perspektif masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Wandry Chars M. P. Siokain, juga menunjukkan rasa puas karena laporan yang diajukan ditindaklanjuti dengan baik. Temuan ini sejalan dengan laporan KemenPANRB (2024) yang mencatat bahwa 73,7 persen pengguna SP4N LAPOR pada tahun 2022 merasa puas terhadap layanan pengaduan publik ini. Secara umum, SP4N LAPOR berperan penting dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus meningkatkan efektivitas pengawasan serta kualitas pelayanan publik di Kota Kupang.

Perubahan Perilaku Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap SP4N LAPOR meningkat seiring munculnya perubahan nyata dalam pelayanan publik, yang mendorong partisipasi masyarakat untuk lebih aktif memberikan keluhan atau masukan. Peningkatan partisipasi ini menciptakan siklus perbaikan berkelanjutan, di mana setiap laporan menjadi umpan balik penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan. Aplikasi ini terbukti membawa manfaat, baik bagi masyarakat yang dapat melapor kapan saja tanpa harus datang ke kantor, maupun bagi pemerintah yang dapat memperkuat tata kelola dan menindaklanjuti pengaduan secara lebih cepat, seperti penanganan tumpukan sampah yang langsung diselesaikan setelah dilaporkan. Meski demikian, sebagian masyarakat masih merasakan ketidakkonsistenan dalam tindak lanjut, seperti pengaduan air bersih PDAM yang belum memperoleh respons, menunjukkan bahwa perubahan belum dirasakan secara merata. Kondisi ini sejalan dengan temuan Shandra Y. Boellan (2022) yang menyebut bahwa sebagian masyarakat Kota Kupang belum memahami SP4N LAPOR akibat minimnya sosialisasi. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi ini telah meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan publik, tantangan terkait responsivitas dan literasi masyarakat masih perlu diperbaiki agar manfaat sistem dapat dirasakan secara lebih luas dan merata..



Gambar 4. Penulaian Pengelolaan Pengaduan

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan aplikasi SP4N LAPOR di Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa pemahaman terhadap program masih bervariasi antara pegawai dan masyarakat; sebagian pegawai telah memahami alur aplikasi secara menyeluruh melalui pelatihan, namun sebagian lainnya masih memerlukan peningkatan kompetensi teknis, sementara masyarakat banyak yang belum mengetahui atau belum mampu mengakses aplikasi karena keterbatasan literasi digital dan perangkat teknologi. Dari aspek ketepatan sasaran, SP4N LAPOR dinilai berhasil menjadi kanal pengaduan yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, sehingga membuka jalur komunikasi langsung antara masyarakat dan pemerintah. Namun, pada aspek ketepatan waktu, meskipun standar penanganan pengaduan telah ditetapkan dengan batas verifikasi maksimal tiga hari kerja, persepsi masyarakat menunjukkan pengalaman yang beragam; sebagian menilai respons pemerintah lambat dan berbelit, sementara yang lain merasakan pelayanan cepat dan sesuai prosedur, sehingga diperlukan evaluasi dan konsistensi yang lebih baik dalam penerapan standar layanan. Aplikasi ini juga dinilai mampu mencapai tujuan program karena mendukung monitoring pelayanan setiap OPD, meningkatkan transparansi, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah, meskipun tingkat kesadaran masyarakat terhadap aplikasi masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan edukasi. Perubahan nyata

dari penggunaan SP4N LAPOR terlihat pada peningkatan kualitas layanan, percepatan respons terhadap pengaduan, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kasus seperti pengaduan air bersih yang belum ditindaklanjuti optimal. Secara keseluruhan, SP4N LAPOR memberikan dampak positif terhadap tata kelola pelayanan publik di Kota Kupang, namun tetap membutuhkan perbaikan berkelanjutan pada aspek responsivitas, pemerataan sosialisasi, dan konsistensi penanganan pengaduan agar manfaatnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat..

Daftar Pustaka

- [1]. Abdurrahmat, A. (2003). *Manajemen Publik*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- [2]. Afif S. Yahtya, Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduma Aplikasi SP\$N-Lapor. *Jurnal Media Birokrasi*. Vol 4 (1), 1-22. DOI: 10.33701/jmb.v4i1.2432
- [3]. Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2016). "E-Government: Definition, Benefits, and Challenges." *International Journal of Technology and Human Interaction*, 12(1), 1-12.
- [4]. Arasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [5]. Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [6]. Brannen, J. (2017). *Research Methods in the Social Sciences*. London: SAGE Publications.
- [7]. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2016). "The Role of Social Media in E-Government: A Study of the United States." *Government Information Quarterly*, 33(4), 1-10.
- [8]. Direktorat Aparatur Negara. (2011). *Laporan kualitas pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- [9]. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Educational Services
- [10]. Drucker, P. F. (2007). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. New York: HarperBusiness.
- [11]. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Educational Services.
- [12]. Drucker, P. F. (1999). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York: HarperBusiness.
- [13]. Gie, T. (1991). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit ABC.
- [14]. Gea L. Vatikha. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang 2021. *Administrasi Publik Universitas Nasional*. Jakarta
- [15]. Hasanah, U. (2016). *Pelayanan publik dalam perspektif hukum*. *Jurnal Hukum*, 5(2), 123-134.
- [16]. Hidayat, R. (1986). *Teori Efektivitas dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit ABC.
- [17]. Heeks, R. (2017). "Understanding e-Government: Information Systems in Public Sector." *International Journal of Public Administration*, 40(1), 1-12.
- [18]. Indrajit, R. E. (2016). *E-Government: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- [19]. Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- [20]. Karno, A., dkk. (2020). *Pengaruh teknologi informasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (3), 45-60.
- [21]. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2021). *Laporan pengelolaan pengaduan*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- [22]. Melkisedek, N. (2012). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit DEF.
- [23]. Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. New York: Free Press.
- [24]. Muhamad Rizal Yulianto. (2022). Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Sumedang. IPDN*
- [25]. Mergel, I. (2016). "Digital Service Innovation in Government: A Framework for Understanding." *Public Administration Review*, 76(6), 1-10.
- [26]. Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [27]. Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.

- [28]. Rowley, J. (2006). *An analysis of the e-service literature: A research agenda. Marketing Intelligence & Planning*, 24(4), 394-414.
- [29]. Rukayat, M. (2017). *Analisis pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 15-25. <https://doi.org/10.1234/jap.v4i1.5678>
- [30]. Sagita, N. I. (2018). Dilema Pelimpahan Wewenang Walikota dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu. 1(2), 244–258. doi.org/10.31334/trans.v1i2.307
- [31]. Steers, R. M. (1985). *Organizational Effectiveness and Efficiency*. New York: Wiley.
- [32]. Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [33]. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [34]. Tjokrowinoto, S. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers
- [35]. Van Riper, P. P. (1958). *Public Administration in the United States*. New York: Harper & Row.
- [36]. Wrihatnolo, A., & Nugroho, S. (2006). *Pembangunan dan perubahan sosial. Jurnal Sosial*, 2(1), 45-57.
- [37]. Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [38]. Yasa, I., dkk. (2021). *Budaya korupsi dalam pelayanan publik. Jurnal Etika Publik*, 3(2), 100-115.
- [39]. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Singapore; McGraw-Hill.
- [40]. Peraturan
- [41]. Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Berita Negara No 27, Halaman 14. Jakarta
- [42]. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- [43]. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
- [44]. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- [45]. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- [46]. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- [47]. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- [48]. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
- [49]. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- [50]. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023. Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
- [51]. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UndangUndang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi UndangUndang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
- [52]. Keputusan Walikota Kupang Nomor 14c/KEP/11K/ 2024 tanggal 09 Januari 2024 tentang Tim Pengelola Pengaduan Rota Kupang Tahun Anggaran 2024.
- [53]. Keputusan Walikota Kupang Nomor 37B/KEP/HK/2024 tanggal 09 Januari 2024 tentang Tim Pengelola Pengaduan Rota Kupang Tahun Anggaran 2024