



E-ISSN: 3025-4698
P-ISSN: 3046-8582

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang | Vol. 2 | No. 1 | Hal.1-96 | Tahun 2024 | P- ISSN: 3046-8582



Diterbitkan oleh:
Bappeda Kota Tangerang

PENGANTAR REDAKSI

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, kami mempersembahkan Edisi Volume 2 Nomor 1 Tahun 2024 Jurnal Pembangunan Kota Tangerang ini merupakan salah satu sumbangsih pemikiran, sarana tukar informasi, sumber wacana akademik, dan ajang untuk desiminasi gagasan, ide, dan hasil penelitian dalam bidang Pembangunan Daerah dan Pelayanan Publik.

Dalam era digital yang terus berkembang, kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) telah menjadi salah satu inovasi teknologi yang paling berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pembangunan daerah. Penerapan AI dalam pembangunan daerah menawarkan potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan efektivitas berbagai program pembangunan, mulai dari perencanaan hingga implementasi dan evaluasi.

Jurnal ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana AI dapat dimanfaatkan dalam konteks pembangunan daerah. Artikel-artikel yang disajikan dalam edisi ini menyoroti berbagai aplikasi AI, mulai dari analisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik, optimalisasi sumber daya, hingga peningkatan layanan publik. Dengan menyatukan berbagai perspektif dari akademisi, praktisi, dan pengambil kebijakan, kami berharap jurnal ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi para pemangku kepentingan dalam memanfaatkan teknologi AI untuk mendorong pembangunan yang lebih berkelanjutan dan inklusif.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kami sampaikan kepada para penulis yang telah berkontribusi dalam menyumbangkan pemikirannya yang diwujudkan dalam karya ilmiah, sehingga dapat memperkaya wacana serta isi dari Jurnal Pembangunan Kota Tangerang. Informasi yang disampaikan melalui Jurnal Pembangunan Kota Tangerang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kita semua, dan semoga dapat memberikan masukan dalam proses perencanaan pembangunan di Kota Tangerang.

Meskipun cara penyajian dari tulisan tersebut masih belum begitu sempurna, namun kami selalu berupaya melakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi sehingga Jurnal Pembangunan Kota Tangerang ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang terkait dengan pemerhati bidang penelitian dan pembangunan di Kota Tangerang.

Semoga jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya dan lingkungan secara umum. Terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

KEPALA BAPPEDA KOTA TANGERANG



Dr. Hj. Yeti Rohaeti, AP., M.Si.

NIP. 19740807 199403 2 004



Daftar Isi (Table of Content) Vol. 2 No.1

- | | | |
|---|--|---------|
| 1 | Website Berbasis Machine Learning Untuk Deteksi Dini Kondisi Gizi Balita
--Eka Miranda, Mediana Aryuni, Alfi Yusrotis Zakiyyah, Yulia Ery Kurniawati, Meyske Kumbangсила -- | 1 – 13 |
| 2 | Memperkuat Good Governance melalui Implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang
--Toddy Aditya, Herlyna Brillian Hirawan, Achmad Kosasih-- | 14– 26 |
| 3 | Penerapan Kecerdasan Buatan (Artificial Intellegent) Dalam Aplikasi Tangerang Live Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Tangerang
--Lili Theresanti Muslimah-- | 27 – 46 |
| 4 | Pemanfaatan Teknologi AI dan Big Data dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Kota Tangerang
--Alwan Mubarak-- | 47 – 63 |
| 5 | Tantangan Dalam Optimalisasi Menurunkan Tingkat Pengangguran Dalam Era Bonus Demografi Di Kota Tangerang
--Aini Timur-- | 64 – 79 |
| 6 | <i>Pengembangan Kerangka Konseptual untuk Transformasi Pemerintahan Digital dalam Inisiatif Smart City di Tangerang: Systematic Literature Review (SLR)</i> --Adie Dwiyanto Nurlukman, Yoyoh Fathurrohmah-- | 80 – 96 |

Memperkuat *Good Governance* melalui Implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang

Strengthening Good Governance through the Implementation of SP4N- LAPOR! in Tangerang City

Toddy Aditya¹, Herlyna Brillian Hirawan², Achmad Kosasih³

^{1, 2, 3} Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Muhammadiyah Tangerang
Jln. Perintis Kemerdekaan I No. 33, Cikokol - Tangerang 15118

ABSTRAK

Tata kelola yang baik mendukung terciptanya lingkungan yang transparan, akuntabel, efektif dan bertanggung jawab. SP4N-LAPOR merupakan salah satu bentuk e-service berupa pengaduan online yang juga memiliki nilai akuntabilitas dan transparansi yang serupa. Ada hubungan tidak langsung antara konsep tata kelola yang baik dan penciptaan SP4N- LAPOR! Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SP4N-LAPOR! dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara dalam mengumpulkan data penelitian. Penelitian ini menemukan bahwa akuntabilitas tidak dirasakan oleh masyarakat akibat proses yang tidak jelas setelah melakukan pengaduan. Transparansi juga kurang dirasakan oleh masyarakat karena asumsi transparansi mengarah pada asumsi ekonomi dan alur pengolahan laporan. Sementara itu, aspek partisipasi memiliki nilai lebih atau lebih dirasakan oleh masyarakat dan didasarkan pada banyaknya pengaduan yang masuk. Aspek Rule of Law juga memiliki nilai positif karena memiliki kejelasan hukum dalam pembuatan dan implementasi SP4N-LAPOR itu sendiri.

Kata Kunci : Pengaduan Masyarakat, Good Governance, SP4N-LAPOR

ABSTRACT

Good Governance supports the creation of a transparent, accountable, effective and responsible environment. SP4N-LAPOR is one form of e-service in the form of online complaints which also has similar values of accountability and transparency. There is an indirect relationship between the concept of *Good Governance* and the creation of SP4N- LAPOR! This study aims to determine the implementation of SP4N-LAPOR! in realizing *Good Governance* in Tangerang Regency. This study uses a qualitative approach by using observation and interview techniques in collecting research data. This study found that accountability is not felt by the community due to the unclear process after making a complaint. Transparency is also less perceived by the community because the assumption of transparency leads to economic assumptions and the flow of report processing. Meanwhile, the participation aspect has more value or is more perceived by the community and is based on the number of incoming complaints. The Rule of Law aspect also has a positive value because it has legal clarity in the creation and implementation of SP4N-LAPOR itself.

Keywords : Public Complaints, Good Governance, SP4N-LAPOR

Email:

¹toddy_aditya@umt.ac.id,

²herlynabrilian@gmail.com,

³kosasih1957@gmail.com

Cite This Article:

Aditya, T., Hirawan, Herlyna B., Kosasih, A (2024). *Memperkuat Good Governance Melalui Implementasi SP4N-LAPOR di Kota Tangerang*. *Jurnal Pembangunan Kota Tangerang*, 1(1), 14–26.



Copyright (c) 2024 Jurnal
Pembangunan Kota Tangerang.
This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
ShareAlike 4.0

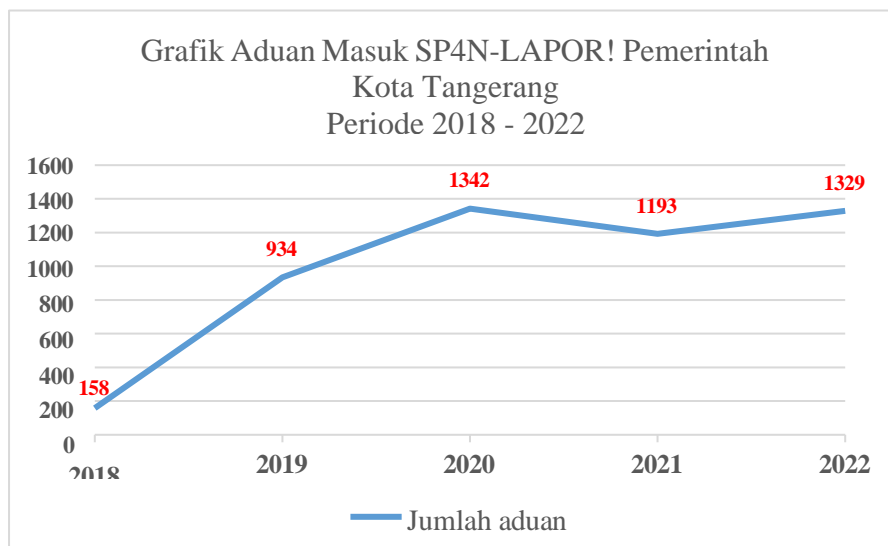
A. PENDAHULUAN

Good Governance (Tata Kelola yang Baik) telah menjadi topik yang semakin penting dan mendapat perhatian di berbagai sektor, termasuk dalam konteks pemerintahan. Poin krusial dari adanya *Good Governance* terletak pada kemampuannya untuk menciptakan lingkungan yang transparan, akuntabel, efektif, dan bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya. *Good Governance* juga menciptakan transparansi yang diperlukan untuk memastikan akses terbuka terhadap informasi dan keputusan yang relevan bagi semua pemangku kepentingan. Transparansi membantu menghindari praktik yang tidak adil atau korupsi, serta membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam lingkungan yang transparan, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan terkini kepada masyarakat.

Menurut Situmorang et al (2020) *Good Governance* memberikan landasan untuk akuntabilitas yang baik dalam pengelolaan sumber daya dan implementasi kebijakan. Akuntabilitas mengharuskan pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, serta memungkinkan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah. Dengan adanya akuntabilitas yang kuat, masyarakat dapat memastikan bahwa pemerintah menjalankan tugasnya secara efisien, adil, dan sesuai dengan kepentingan publik. *Good Governance* juga berperan penting dalam menciptakan efektivitas dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya. Prinsip-prinsip *Good Governance* memastikan bahwa keputusan diambil berdasarkan proses yang terstruktur dan melibatkan partisipasi pemangku kepentingan yang relevan. Keputusan yang efektif mempertimbangkan berbagai sudut pandang dan memaksimalkan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Aduan masyarakat menjadi salah satu elemen penting dalam mewujudkan *Good Governance* karena melalui aduan tersebut, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR!) adalah sebuah platform yang digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Dengan adanya SP4N LAPOR!, masyarakat dapat melaporkan berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan publik, termasuk keluhan terkait birokrasi, korupsi, lambatnya proses pelayanan, atau tindakan tidak sesuai dengan aturan.

Penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang merupakan contoh konkret dari hubungan antara *Good Governance*, aplikasi pengaduan masyarakat, dan penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan pemerintahan. SP4N-LAPOR! adalah sistem pengaduan dan pelayanan publik berbasis online yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan, memberikan saran, atau mengajukan pertanyaan terkait pelayanan publik di Kota Tangerang. Dalam konteks *Good Governance*, Pemerintah Kota Tangerang melalui penerapan SP4N-LAPOR! berupaya menciptakan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam pengelolaan pemerintahan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat secara langsung melaporkan masalah atau memberikan umpan balik terkait pelayanan publik, memungkinkan terjadinya transparansi dalam melihat dan memahami keluhan yang diungkapkan oleh masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang dapat menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan dengan cepat dan efektif, sehingga meningkatkan akuntabilitas mereka dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat.



Gambar 1. Laporan SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang tahun 2018-2022

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat peningkatan aduan yang cukup signifikan dari tahun 2018 hingga 2022. Di mana puncak laporan tertinggi berada pada tahun 2020 sebanyak 1342 laporan yang masuk dari Kota Tangerang yang mana hal tersebut juga selaras dengan masuknya Pandemi Covid-19 dan laporan yang masuk pada tahun 2020 juga mengarah pada layanan kesehatan atau kendala lain yang berhubungan dengan kesehatan. Penerapan SP4N-LAPOR! juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat Kota Tangerang dapat memberikan masukan, saran, atau kritik terhadap kebijakan dan layanan publik yang diterapkan oleh pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah dapat memanfaatkan masukan yang diberikan oleh masyarakat untuk memperbaiki kebijakan yang tidak efektif atau kurang memenuhi kebutuhan mereka. Partisipasi masyarakat melalui SP4N-LAPOR! juga memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan hubungan yang lebih erat dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang juga mendorong responsivitas pemerintah terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah dapat dengan cepat merespons dan menangani pengaduan yang masuk, meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam menyelesaikan masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Respons yang tepat waktu dan efektif melalui SP4N-LAPOR! membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memberikan jaminan bahwa keluhan dan masalah mereka diperhatikan dan ditindaklanjuti dengan serius.

Salah satu potensi permasalahan yang dapat timbul adalah terkait dengan responsivitas pemerintah terhadap pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!. Walaupun aplikasi ini dirancang untuk memberikan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pengaduan, masih mungkin terjadi keterlambatan atau ketidaktepatan dalam respons dari pihak pemerintah. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi efektivitas aplikasi dalam memperbaiki pelayanan publik.

Dalam penelitian terdahulu dengan tema yang sama juga mengungkapkan tiga aspek utama yang kerap menjadi kendala. Haspo dan Frinaldi (2020) menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Solok sangat terkendala dalam teknologi seperti perangkat keras komputer, jaringan internet dan SDM yang kurang memadai dan mengarah pada kurang maksimalnya pengaduan yang masuk serta pemerataan pengaduan pada

tingkat wilayah. Triyanto et al (2020) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa penerapan E-Lapor kerap terkendala pada SOP atau prosedur tertentu yang menyulitkan masyarakat untuk memahaminya, di sisi lain masyarakat yang kurang melek akan teknologi serta inovasi teknologi dalam pemerintahan membuat penerapan pengaduan online tersebut kurang maksimal. Prasetya (2013) menjelaskan permasalahan dalam layanan online maupun offline terletak pada sarana dan pra-sarana yang kurang memadai.

Kota Tangerang yang tidak termasuk dalam Kota atau koita tertinggal atau bahkan terhinggal maju dan juga dari data sebelumnya telah menunjukkan tingginya partisipasi dari masyarakat Tangerang pada aplikasi SP4N-LAPOR! tentunya akan memiliki perbedaan penerapan pada daerah yang cenderung tertinggal. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SP4N-LAPOR! dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Tangerang.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan peranannya dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Tangerang. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi pada masyarakat dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang, serta analisis dokumen kebijakan. Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni data skunder yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi dan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan triangulasi sumber dan disajikan dengan teknik analisis deskriptif.

C. KERANGKA TEORI

Good Governance

Sejak akhir tahun 1980-an, isu *Good Governance* mendominasi diskusi internasional mengenai pembangunan dan bantuan internasional kepada negara-negara berkembang (Doornbos, 2019). *Good Governance* merupakan pemerintahan yang baik dalam melaksanakan tugas berdasarkan asas akuntabel terhadap publik secara profesional, transparan, bertanggung jawab dan adil. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu sistem pemerintahan yang mampu mengidentifikasi dengan jelas nilai-nilai dasar masyarakat, dimana nilai-nilai tersebut adalah ekonomi, politik dan sosial-budaya termasuk hak asasi manusia (Kjaer, 2023). UNDP mendefinisikan tata kelola pemerintahan sebagai pelaksanaan otoritas politik, ekonomi dan administrasi untuk mengelola urusan suatu negara yang merupakan mekanisme, proses, hubungan, dan kelompok-kelompok yang kompleks untuk mengartikulasikan kepentingan mereka, menjalankan hak dan kewajiban mereka dan menengahi perbedaan mereka (Keping, 2018). Keping (2018) berpendapat bahwa ini adalah jenis pemerintahan yang terkait dengan nilai-nilai politik dan menyiratkan pemerintahan dalam budaya politik yang demokratis dan dengan administrasi yang efisien serta kebijakan yang tepat, terutama di bidang ekonomi.

Doornbos (2019) mengidentifikasi lima prinsip dasar tata kelola pemerintahan yang baik yaitu legitimasi dan suara, arah, kinerja, akuntabilitas dan keadilan, sementara Pietersz (2018) berfokus pada akuntabilitas, transparansi, efisiensi dan efektivitas, daya tanggap, visi ke depan, dan supremasi hukum. Moento et al (2019) mengidentifikasi delapan fitur seperti partisipasi, supremasi hukum, efektivitas dan efisiensi, kesetaraan dan inklusivitas, daya

tanggap, transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada konsensus. Konsep mengenai *Good Governance* dapat ditemukan juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, dalam penjelasan Pasal 2 (d) mengartikan pemerintahan yang baik sebagai kepemimpinan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Prinsip-prinsip *Good Governance*

Dalam melaksanakan sistem pemerintahan maka diperlukan prinsip-prinsip dalam *Good Governance* karena langsung diterapkan oleh pemerintah dalam mewujudkan prinsip-prinsip yang akan di dapatkan sebagai perbandingan kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan dapat menjadi dari prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut. Maka dari itu menurut Moento et al (2019) prinsip-prinsip *Good Governance*, meliputi Accountability (Akuntabilitas), Transparency (Transparansi), Participation (Partisipasi), dan Rule Of Law (Aturan Hukum).

Accountability (Akuntabilitas) merupakan pertanggung jawaban kepada pelayanan publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan strukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang. Transparency (Transparansi) dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan. Participation (Partisipasi) Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Rule Of Law (Aturan hukum) Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian penyelenggaraan prinsip *Good Governance* di Indonesia merupakan alat pelaporan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik terdapat beberapa prinsip-prinsip (*Good Governance*). Maka setiap daerah terutama daerah yang memiliki potensi untuk berkembang memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kegiatan pemerintahan dan pembangunan dengan melakukan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam rangka percepatan pembangunan daerah tersebut.

D. HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Analisis SWOT SP4N-LAPOR!

Stengths	Weakness
<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik - Meningkatkan Responsivitas Pemerintah - Partisipasi Aktif Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat Pengaduan yang Tinggi - Kurangnya Kesadaran Masyarakat
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> - Data dan Informasi Terkumpul Secara Real-Time - Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 	<ul style="list-style-type: none"> - Potensi Penyalahgunaan Pengaduan -

Berdasarkan tabel 1, di atas dapat dilihat bahwa layanan pengaduan masyarakat SP4N-LAPOR! memiliki kelebihan, kelemahan, peluang serta ancaman yang berpotensi dihasilkan oleh aplikasi berbasis WEB tersebut. Di mana peluang yang ada adalah dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Aduan masyarakat terbuka untuk diakses, sehingga informasi mengenai masalah dan keluhan masyarakat menjadi lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Di sisi lain, hal itu juga dapat meningkatkan Responsivitas Pemerintah, di mana SP4N-LAPOR! memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk melaporkan masalah pelayanan publik dengan cepat. Hal ini memungkinkan pemerintah merespons aduan dengan lebih cepat dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Secara tidak langsung, platform ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan SP4N-LAPOR!, masyarakat memiliki peran lebih aktif dalam memantau pelayanan publik dan memberikan masukan untuk perbaikan.

Kelemahan yang ada dalam aplikasi SP4N-LAPOR adalah Jumlah pengaduan yang tinggi melalui SP4N-LAPOR! bisa membebani pemerintah dalam menangani dan menindaklanjuti setiap aduan dengan cepat dan efektif. Keterbatasan sumber daya dan tenaga kerja mungkin menjadi tantangan. Di sisi lain, masih ada sebagian masyarakat yang belum menyadari atau memahami manfaat SP4N-LAPOR!. Pemerintah perlu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelaporan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Peluang yang bisa ditimbulkan pada aplikasi SP4N-LAPOR! adalah pemerintah memiliki akses ke data dan informasi pengaduan secara real-time. Hal ini dapat membantu pemerintah untuk mengidentifikasi masalah secara cepat dan meresponsnya dengan tepat. Dengan aduan dari SP4N-LAPOR!, pemerintah juga dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Dalam sisi ancaman yang dapat ditimbulkan adalah adanya potensi penyalahgunaan SP4N-LAPOR! untuk menyebarkan informasi palsu atau melaporkan aduan palsu. Pemerintah harus memastikan bahwa mekanisme verifikasi dan keamanan yang kuat diterapkan untuk mencegah hal tersebut. Jika pemerintah tidak merespons pengaduan

dengan cepat atau tidak ada tindakan konkret yang diambil setelah pengaduan dilaporkan, masyarakat mungkin akan kecewa dan kehilangan kepercayaan pada platform ini.

Akuntabilitas pada SP4N-LAPOR!

Implementasi akuntabilitas menjadi hal yang sangat penting dalam SP4N-LAPOR! agar sistem tersebut dapat berfungsi dengan baik dan memberikan hasil yang diharapkan. Menurut Garung dan Ga (2020) mengenai panduan E-Service seperti SP4N-LAPOR!, maka dalam sistem harus memberikan mekanisme pelaporan yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui website, aplikasi mobile, atau saluran komunikasi lainnya. Masyarakat harus tahu bagaimana cara melaporkan masalah mereka dan mendapatkan tanggapan dari pemerintah. Kemudian, pemerintah juga harus memiliki sistem pemantauan dan evaluasi yang efektif untuk memastikan bahwa pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! ditindaklanjuti dengan baik. Data pengaduan harus dicatat secara rinci, termasuk waktu respons, waktu penyelesaian, dan tindakan yang diambil. Pemantauan ini penting agar kinerja pemerintah dapat dievaluasi dan perbaikan dapat dilakukan jika diperlukan.

Fakta di lapangan mengatakan hal yang sebaliknya, berdasarkan hasil wawancara pada masyarakat di Kota Tangerang, SP4N-LAPOR! hanya menjadi aplikasi atau website pengaduan semata dan tidak merepresentasikan akuntabilitas. Hal tersebut juga didasarkan pada hasil wawancara, bahwa tidak semua laporan mendapatkan respons atau tindakan dari pemerintah, terutama di Kota Tangerang. Meskipun ada beberapa kasus di mana respons dari pemerintah cukup cepat, sebagian responden menyatakan bahwa ada beberapa kasus pengaduan yang mengalami keterlambatan dalam tindakan tanggapannya. Beberapa aduan tampaknya tidak mendapatkan tindakan yang memuaskan atau solusi yang konkret.

Wawancara dengan pihak Disdukcapil juga mengungkapkan bahwa terdapat keterbatasan sumber daya yang mengarah pada personel dan anggaran, di mana hal tersebut menjadi hambatan dalam merespons dan menangani semua aduan dengan cepat dan efektif. Jumlah pengaduan yang tinggi dapat menyebabkan terlambatnya penanganan aduan. Kompleksitas birokrasi dalam penanganan pengaduan juga menjadi kendala akuntabilitas yang kurang dari pemerintah. Proses yang rumit dan perlu melibatkan beberapa pihak seringkali menyulitkan respons cepat dan tepat terhadap aduan.

Transparansi pada SP4N-LAPOR!

Transparansi memiliki peran penting dalam implementasi SP4N-LAPOR! untuk memastikan bahwa informasi yang relevan dan diperlukan tersedia secara terbuka kepada masyarakat. Aplikasi atau website seperti SP4N-LAPOR! harus menyediakan informasi yang jelas, terkini, dan mudah diakses oleh masyarakat (Abdurahman & Prasetyo, 2018). Hal ini dapat dilakukan melalui situs web resmi, aplikasi mobile, atau saluran komunikasi lainnya. Informasi yang harus disediakan mencakup prosedur pengaduan, kebijakan penanganan pengaduan, waktu respons yang diharapkan, dan langkah-langkah yang akan diambil dalam menyelesaikan pengaduan. SP4N-LAPOR! seharusnya menyediakan informasi yang jelas, terkini, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui situs web resmi, aplikasi mobile, atau saluran komunikasi lainnya. Informasi yang harus disediakan mencakup prosedur pengaduan, kebijakan penanganan pengaduan, waktu respons yang diharapkan, dan langkah-langkah yang akan diambil dalam menyelesaikan pengaduan.

Pemerintah melalui SP4N-LAPOR! telah secara rutin menerbitkan laporan dan analisis tentang pengaduan yang masuk dan penanganannya. Laporan tersebut mencakup data statistik, tren, dan ringkasan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan. Publikasi ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memahami performa pemerintah dalam menangani pengaduan pelayanan publik, serta memberikan umpan balik dan saran untuk perbaikan sistem. Di sisi lain, pihak Disdukcapil Kota Tangerang menyatakan bahwa penting untuk memastikan transparansi dalam pengelolaan anggaran yang terkait dengan SP4N-LAPOR!. Informasi tentang sumber daya yang dialokasikan, anggaran yang digunakan, dan pengeluaran yang terkait dalam waktu dekat akan tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat. Hal tersebut ditujukan untuk membantu membangun kepercayaan bahwa sumber daya yang dialokasikan digunakan dengan tepat dan efisien untuk penanganan pengaduan. Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Tangerang menyatakan bahwa transparansi dalam SP4N-LAPOR!

cenderung diragukan.

Banyak pernyataan masyarakat yang sinis terhadap transparansi pemerintah melalui SP4N-LAPOR!. Di sisi lain, masyarakat juga mengungkapkan bahwa transparansi yang ada pada website (terutama perihal keuangan dan aliran dana) sangat kurang. Beberapa hasil wawancara juga menyatakan bahwa masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang status pengaduan atau tindak lanjut yang diambil oleh pemerintah terhadap status pengajuan tersebut. Tidak ada pembaruan yang diberikan kepada masyarakat, dan masyarakat tidak tahu apa yang sedang terjadi dengan pengaduan mereka.

Beberapa masyarakat menyatakan bahwa mereka berinisiatif mencoba mencari informasi lebih lanjut tentang pengaduannya. Masyarakat juga mencoba menghubungi pihak yang berwenang melalui telepon dan mengirim email, tetapi jarang mendapatkan tanggapan yang memadai. Masyarakat juga merasa sulit untuk mengetahui kemajuan pengaduan atau jika ada tindak lanjut yang diambil oleh pemerintah terkait pengaduan tersebut. Hal ini demikian membuat masyarakat meragukan transparansi dan efektivitas SP4N-LAPOR!.

Partisipasi pada SP4N-LAPOR!

Partisipasi dalam SP4N-LAPOR! melibatkan masyarakat secara aktif dalam mengawasi dan memberikan masukan terkait pelayanan publik. Masyarakat diberikan akses untuk melaporkan masalah, menyampaikan keluhan, memberikan saran, atau memberikan umpan balik terkait pelayanan yang mereka terima (Samad et al., 2019). Dengan demikian, partisipasi dalam SP4N-LAPOR! memberikan ruang bagi masyarakat untuk berperan serta dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan publik. Melalui partisipasi dalam SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat memainkan peran sebagai agen perubahan. Mereka memiliki kesempatan untuk memberikan informasi tentang ketidaksesuaian atau masalah dalam pelayanan publik yang mereka alami, yang dapat membantu pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Partisipasi masyarakat juga memberikan tekanan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Sulaeman et al., 2019).

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa masyarakat merasa sangat partisipatif dengan adanya SP4N-LAPOR! Hal tersebut dibuktikan dengan antusias masyarakat pada jumlah laporan yang masuk pada SP4N-LAPOR! Banyaknya pengaduan serta hasil tindak lanjut dari beberapa kasus yang membuat masyarakat merasa berpartisipasi. Di sisi lain, masyarakat juga mengatakan bahwa kemudahan pengaduan pada SP4N-LAPOR! membuat

masyarakat merasa lebih antusias. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Disdukcapil, menyatakan bahwa terlepas dari kualitas laporan yang masuk, banyak masyarakat yang memberi pengaduan yang krusial terutama dalam kendala administrasi di beberapa daerah. Di sisi lain, juga terdapat banyak masyarakat yang melakukan pengaduan mengenai permasalahan pribadi, hal itu secara langsung mencerminkan keterlibatan masyarakat dalam *Good Governance* di SP4N-LAPOR!

Sisi positif dari partisipasi masyarakat bisa lebih ditingkatkan dengan menambah kategori laporan yang lebih spesifik. Hal ini juga memiliki dampak positif terhadap efisiensi SP4N-LAPOR!, di mana hal tersebut mengarah pada integrasi aduan yang masuk, sehingga bisa diteruskan pada pihak terkait.

Rule of Law pada SP4N-LAPOR!

Prinsip Rule Of Law menekankan pentingnya penerapan hukum yang adil, transparan, dan konsisten dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan publik (Suzor, 2018). Dalam SP4N-LAPOR!, aspek rule of law tercermin dalam beberapa hal. Pertama, sistem ini menyediakan kerangka kerja yang berlandaskan pada hukum. Pelaporan dan penanganan pengaduan pelayanan publik dilakukan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan secara hukum. Hal ini menjamin bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil terkait pengaduan pelayanan publik berada dalam batasan hukum yang berlaku (Afolabi et al., 2018).

Dalam SP4N-LAPOR! terdapat mekanisme pengawasan dan akuntabilitas untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan aturan hukum. Terdapat proses pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, termasuk penanganan pengaduan, untuk memastikan bahwa pihak penyelenggara pelayanan mematuhi peraturan yang berlaku. Jika terdapat pelanggaran atau penyalahgunaan kekuasaan, mekanisme sanksi atau penegakan hukum dapat diterapkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menyatakan kesetaraan dalam pengaduan di SP4N-LAPOR! lebih terasa daripada melakukan pengaduan secara langsung pada beberapa lembaga hukum tertentu. Masyarakat juga mengungkapkan bahwa hal tersebut didasarkan pada kemudahan akses dan penanganan dalam pengaduan secara online. Di sisi lain, masyarakat merasakan transparansi pada SP4N-LAPOR! cenderung lebih tinggi karena adanya historis laporan dari masyarakat yang masuk, sehingga laporan serta urgensi lebih mudah dikenali dalam berdasarkan kuantitas laporan yang sama. Wawancara oleh (Bapak Suryadi), yang menjabat sebagai (Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Kota Tangerang) mengungkapkan bahwa dari segi Rule Of Law, SP4N-LAPOR! mengedepankan konsistensi serta keadilan yang dilandaskan pada hukum atau peraturan perundang-undangan.

Menurut pihak Disdukcapil Kota Tangerang, Dasar hukum SP4N-LAPOR! sendiri didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan dan ditingkatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik. Di sisi lain, mekanisme SP4N-LAPOR! disesuaikan dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan (PERPRES Nomor 76/2013 dan Permenpan Nomor 24/2014).

E. PEMBAHASAN

Menurut Hartanto et al (2021) dalam tema yang sama, maka SP4N-LAPOR! harus memberikan informasi yang transparan mengenai proses penanganan pengaduan. Masyarakat harus dapat melihat bagaimana pengaduan mereka diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan. Informasi tersebut dapat diakses melalui status pengaduan online atau melalui laporan periodik yang diterbitkan oleh pemerintah. Pemerintah juga harus bertanggung jawab terhadap penanganan pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!. Mereka harus menunjukkan tindakan konkret yang diambil untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan. Jika ada pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik, pemerintah harus mengambil tindakan yang sesuai terhadap pihak yang bertanggung jawab.

Menurut Osman et al (2019), menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengaduan online seperti SP4N-LAPOR! memiliki satu faktor kunci dalam membangun akuntabilitas, yakni memberikan tindak lanjut yang jelas terhadap pengaduan yang diajukan. Namun, jika masyarakat di Kota Tangerang tidak melihat adanya tindak lanjut yang efektif dari pemerintah terhadap pengaduan mereka, mereka mungkin merasa bahwa SP4N-LAPOR! tidak memberikan hasil yang nyata. Tindak lanjut yang lambat atau tidak memadai dapat mereduksi kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini, dan menyebabkan persepsi bahwa akuntabilitas tidak dijunjung tinggi.

Umaira dan Adnan (2019) mengungkapkan bahwa kurangnya sumber daya dan kapasitas yang cukup untuk menangani pengaduan secara efektif juga dapat berkontribusi pada kurangnya persepsi akuntabilitas SP4N-LAPOR!. Jika pemerintah daerah tidak memiliki tenaga kerja yang cukup, pelatihan yang memadai, atau sistem pengelolaan yang efisien, maka penanganan pengaduan mungkin menjadi lambat dan tidak memuaskan. Hal ini dapat menciptakan persepsi bahwa akuntabilitas tidak diutamakan dalam SP4N-LAPOR!.

Di sisi lain, kurangnya transparansi masyarakat pada SP4N-LAPOR! sendiri bisa disebabkan oleh respons pemerintah terhadap pengaduan yang ada. Di sisi lain, tidak sedikit masyarakat yang menganggap bahwa pengaduan semacam itu akan mengarah pada tindak lanjut yang instan atau dalam jangka waktu yang relatif cepat. Dalam hal ini pemerintah perlu meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!. Setiap aduan harus ditanggapi secara serius dan segera, dengan memberikan pemberitahuan kepada pelapor mengenai status pengaduan dan tindakan yang akan diambil. Pemerintah juga harus memastikan bahwa tindakan yang diambil setelah aduan dilaporkan terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam transparansi, pemerintah juga perlu mengedukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pelaporan pengaduan dan peran mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat penting. Pemerintah harus menyampaikan informasi mengenai manfaat pelaporan, pentingnya partisipasi aktif, dan bahwa tindakan perbaikan membutuhkan waktu dan upaya. Pemerintah juga dapat menjalin kolaborasi dengan pihak terkait, seperti LSM, akademisi, atau organisasi masyarakat sipil, untuk meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap penerapan SP4N-LAPOR!. Kolaborasi ini dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan.

Aspek partisipasi dalam penelitian ini memiliki nilai positif, di mana banyak masyarakat berpartisipasi secara aktif pada SP4N-LAPOR! dan menurut beberapa pengurus aplikasi, banyak laporan yang seharusnya masuk dalam ranah pribadi atau ranah rumah tangga yang dilaporkan dalam sistem pengaduan ini. Di sisi lain, Erliyanti dkk (2022), menyatakan bahwa partisipasi dalam SP4N-LAPOR! juga dapat memperkuat transparansi

dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya laporan dan masukan dari masyarakat yang dipublikasikan secara terbuka, hal ini memungkinkan adanya pemantauan dan evaluasi oleh pihak lain, termasuk lembaga pengawas, media, dan masyarakat umum. Transparansi ini mendorong tanggung jawab pihak-pihak terkait untuk menjalankan pelayanan publik dengan baik dan menjaga integritas dalam penggunaan sumber daya publik.

Partisipasi dalam SP4N-LAPOR juga dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengawasan dan pelaporan, pemerintah menunjukkan komitmen mereka terhadap prinsip-prinsip *Good Governance* yang melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat. Hal ini dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta membangun kepercayaan bahwa pemerintah mendengarkan dan bertanggung jawab terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat (Hidayati & Suwanda, 2022).

Perihal aspek aturan hukum pada SP4N-LAPOR! sendiri sudah memiliki dasar hukum yang mekanisme kerja atau tata cara pengelolaannya didasarkan pada PERPRES Nomor 76/2013 dan Permenpan Nomor 24/2014. Kuncoro et al (2019) menjelaskan bahwa layanan pengaduan masyarakat secara daring seperti SP4N-LAPOR1, juga harus memberikan akses yang setara kepada semua pihak untuk melaporkan pengaduan terkait pelayanan publik. Prinsip ini berarti bahwa tidak ada pihak yang dikecualikan atau mendapatkan perlakuan khusus dalam proses pelaporan dan penanganan pengaduan. Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses sistem ini dan mendapatkan perlakuan yang adil berdasarkan hukum. Selain itu, aspek Rule Of Law dalam SP4N-LAPOR! juga tercermin dalam proses penanganan pengaduan yang adil, transparan, dan objektif. Setiap pengaduan yang masuk diproses berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan, dengan mengikuti prinsip-prinsip hukum seperti persaudaraan, praduga tak bersalah, dan hak mendapatkan pembelaan. Penanganan pengaduan dilakukan dengan transparansi, di mana pelapor diberikan informasi mengenai proses penanganan dan kemajuan yang terjadi (Widodo et al., 2018).

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa dalam mewujudkan *Good Governance* melalui SP4N-LAPOR!, di Kota Tangerang masih memiliki kekurangan pada sisi akuntabilitas dan transparansi yang mana hal itu disebabkan oleh respons akan aduan yang kurang tanggap dan asumsi masyarakat mengenai transparansi yang kurang. Dalam aspek partisipasi, SP4N-LAPOR! memperoleh nilai positif dari masyarakat dan dibuktikan dengan banyaknya laporan yang masuk. Aspek Rule of Law juga mendukung pencapaian *Good Governance* dikarenakan oleh landasan hukum dan cara kerja SP4N-LAPOR sesuai dengan hukum yang berlaku. Pemerintah Kota Tangerang bisa memperkuat aspek akuntabilitas dan transparansi dengan memberikan alur atau status aduan yang diberikan masyarakat. Alur status pengaduan yang masuk bisa berdampak pada kepercayaan masyarakat mengenai aduan mereka di SP4N-LAPOR!. Banyaknya aduan yang masuk bisa menjadi pertimbangan mengenai efisiensi dari SP4N-LAPOR! serta membantu implementasi dari *Good Governance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, D., & Prasetyo, T. F. (2018). Analisis Dan Perancangan E-Government Dalam Transparansi Sistem Pemerintahan Desa. *Mnemonic: Jurnal Teknik Informatika*, 1(2), 1–13.
- Afolabi, O. S., Amao-Kolawole, T. G., Shittu, A. K., & Oguntokun, O. O. (2018). Rule of law, governance, and sustainable development: The Nigerian perspective. In *Handbook of Research on Sustainable Development and Governance Strategies for Economic Growth in Africa* (pp. 273–290). IGI Global.
- Doornbos, M. (2019). ‘*Good Governance*’: the rise and decline of a policy metaphor? In *Changing the Conditions for Development Aid* (pp. 93–108). Routledge.
- Garung, C. Y., & Ga, L. L. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add) Dalam Pencapaian *Good Governance* Pada Desa Manulea, Kecamatan Sasitamean, Kota Malaka. *Jurnal Akuntansi: Transparansi Dan Akuntabilitas*, 8(1), 19–27.
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between *Good Governance* and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation And Governance*, 23(6), 598–616.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33.
- Hidayati, R., & Suwanda, I. M. (2022). Upaya Pemerintah kota Surabaya dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui Media Center Surabaya sebagai Wujud *Good Governance*. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 824–841.
- Keping, Y. (2018). Governance and *Good Governance*: A new framework for political analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11, 1–8.
- Kjaer, A. M. (2023). *Governance*. John Wiley & Sons.
- Kuncoro, A. B., Handayani, G. A. K. R., Muryanto, Y. T., & Karjoko, L. (2019). Urgency of Government Protection on Consumers in the Concept of the Rule of Law. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 331–335.
- Moento, P. A., Firman, F., & Yusuf, A. P. (2019). *Good Governance* Dalam Pemerintahan. *Musamus Journal of Public Administration*, 1(2), 10–16.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users’ perspective to create sustainable shared values. *European Journal of Operational Research*, 278(2), 514–532.
- Pietersz, J. J. (2018). Prinsip *Good Governance* Dalam Penyalahgunaan Wewenang. *Sasi*, 23(2), 167–188.
- Prasetya, D. R. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). Brawijaya University.
- Samad, Z., Mustanir, A., & Pratama, M. Y. P. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Musyawarah Rencana Pembangunan Untuk Mewujudkan *Good Governance* Kota Enrekang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 379–395.
- Situmorang, C. V., Simanjuntak, A., & Elisabeth, D. M. (2020). Peran Partisipasi Masyarakat, Akuntabilitas, Dan Transparansi Dalam Mewujudkan *Good Governance* Terhadap Pembangunan Desa. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 9(2), 131–142.

- Sulaeman, Z., Mustanir, A., & Muchtar, A. I. (2019). Partisipasi masyarakat terhadap perwujudan *Good Governance* di desa damai kecamatan watang sidenreng Kota sidenreng rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(3), 88–92.
- Suzor, N. (2018). Digital constitutionalism: Using the rule of law to evaluate the legitimacy of governance by platforms. *Social Media+ Society*, 4(3), 2056305118787812.
- Triyanto, D., Segerlaksono, B., & Darmawi, E. (2020). Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E-Lapor) Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Bengkulu). *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 114–123.
- Umaira, S., & Adnan, A. (2019). Pengaruh partisipasi masyarakat, kompetensi sumber daya manusia, dan pengawasan terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa (studi kasus pada Kota aceh barat daya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 4(3), 471–481.