



## Strategi Pengelolaan Aduan Masyarakat Melalui Fitur Lapori Bupati dalam Situs Pemkab Semarang

Fathiatrysa Hamada<sup>1</sup>, Shavanita Firda Aulia<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Semarang

Received: 01 Juni 2024

Revised: 08 Juni 2024

Accepted: 15 Juni 2024

### Abstrak

*In order to achieve the vision of good governance, one of the government's efforts is to establish the Regent's Report as a medium for channeling public complaints. Complaint management must be carried out optimally in order to achieve public satisfaction in government services. The aim to be achieved is to find out the government's role in managing public complaints through the Regent's Report and also to find out more about SP4N-LAPOR! as well as procedures and strategies used in managing public complaints. The method used is naturalistic qualitative which refers to sources to explore reality, in line with the author's aim to study actuality, social reality and human perception through confessions. The results obtained are that the government has managed public complaints quite well, but of course evaluation needs to be carried out in order to improve the quality of government services in managing public complaints.*

**Keywords:** *good governance; public complaints; management*

(\*) Corresponding Author: [fathiatrysa@gmail.com](mailto:fathiatrysa@gmail.com)

**How to Cite:** Hamada, F., & Aulia, S. F. (2024). Strategi Pengelolaan Aduan Masyarakat Melalui Fitur Lapori Bupati dalam Situs Pemkab Semarang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12741989>.

## PENDAHULUAN

Mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik ke dalam satu pintu merupakan hal yang penting untuk mewujudkan visi tata kelola yang baik dengan berupaya menyediakan satu saluran pengaduan nasional bagi masyarakat. Fitur Lapori Bupati berfungsi sebagai *platform* penanganan pengaduan pelayanan publik dalam rangka mencapai visi *good governance*. Masyarakat dapat menggunakan platform ini untuk berkomunikasi dengan para pemimpin dan sesama warga melalui berbagai laporan, keluhan, dan aspirasi.

Sebelum inovasi *e-governance* ini berjalan, belum ada media yang secara langsung dan sistematis menyampaikan keluhan dan tujuan masyarakat kepada pemerintah, yang mengakibatkan prosedur pelayanan dan aksesibilitas terhambat, di mana keluhan masyarakat terhadap jasa atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik yang tidak ditangani dengan optimal sesuai dengan ketentuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika inovasi ini diterapkan, masyarakat memiliki cara yang metodis dan transparan untuk mengkomunikasikan permasalahan serta pengaduan sehingga memungkinkan penanganan pengaduan yang lebih cepat dan efektif.

Saluran Pelaporan Bupati terintegrasi dengan Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N), yang merupakan saluran pengaduan pelayanan publik yang aktif dan responsif dalam menangani pengaduan



masyarakat. Pengaduan masyarakat yang berstatus “Selesai Bersyarat” akan segera diverifikasi oleh pengelola, sedangkan untuk keluhan-keluhan yang memerlukan penganggaran dan perencanaan ekstra dapat diselidiki pada tahun berikutnya. Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) merupakan layanan komunikasi seluruh aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa saluran pengaduan antara lain *website* [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS ke 1708, Twitter @lapor1708, dan aplikasi seluler (Android dan iOS). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N). Khususnya Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik, dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Guna memenuhi “*no wrong door policy*” yang menjamin pengaduan dalam bentuk apa pun dan dari lokasi mana pun akan ditunjukkan kepada penyedia layanan publik yang berwenang menanganinya, menjadi alasan mengapa SP4N-LAPOR! dibentuk. Dengan adanya 34 Kementerian, 100 Lembaga, 396 Pemkab, 94 Pemkot, dan 34 Pemprov di Indonesia yang terhubung dalam SP4N-LAPOR! jumlah laporan yang terdapat saat ini adalah 848,962. Media ini diharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus membantu penyelenggara dalam menangani pengaduan masyarakat secara lugas, cepat, akurat, komprehensif, dan terkoordinasi.

## **METODE**

Jurnal ini melakukan penelitian naturalistik kualitatif yang mengacu pada sumber-sumber untuk menggali realitas, sejalan dengan tujuan penulis untuk mempelajari aktualitas, realitas sosial, dan persepsi manusia melalui pengakuan-pengakuannya, yang mungkin tidak dapat diungkapkan melalui penyorotan pertanyaan penelitian yang telah disiapkan. Mengingat penelitian naturalistik berorientasi pada proses dan jurnal ini berfokus pada isu-isu manajemen, maka jurnal ini dianggap cocok untuk menjawab permasalahan penelitian yang berkaitan dengan aktivitas manusia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Peran Pemerintah dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat**

Dalam melaksanakan tugas pemerintahan sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, Pemerintah Kabupaten Semarang memiliki visi yaitu “*Bersatu, Berdaulat, Berkepribadian, Sejahtera dan Mandiri (Berdikari), dengan Semangat Gotong-Royong Berdasarkan Pancasila Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Yang Berbhineka Tunggal Ika*”. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, misi yang akan ditempuh Pemerintah Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut: meningkatkan kualitas SDM unggul yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkepribadian serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi; meningkatkan kemandirian perekonomian daerah yang berbasis pada industri, pertanian dan pariwisata

(INTANPARI), perdagangan, jasa serta sektor lain yang berwawasan lingkungan; meningkatkan pemerintahan yang baik, bersih, demokratis, dan bertanggung jawab, didukung oleh aparat yang kompeten dan profesional; meningkatkan pemerataan pembangunan guna menunjang pengembangan wilayah, penyediaan pelayanan dasar, dan pertumbuhan ekonomi daerah; meningkatkan kepastian hukum, penegakan HAM, mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender, serta perlindungan anak di semua bidang pembangunan; meningkatkan pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup dengan tetap menjaga kelestariannya; meningkatkan pemberdayaan pemuda, olahraga serta melestarikan seni budaya lokal.

Meninjau dari visi dan misi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Semarang telah menerapkan suatu konsep *welfare state* (konsep kesejahteraan masyarakat). *Welfare state* adalah suatu konsep dimana pemerintah memiliki peran penting dan bertanggung jawab dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengurangi penderitaan masyarakat seperti kemiskinan, pengangguran, gangguan kesehatan dan lain sebagainya.

Tak hanya itu, pemerintah juga harus menciptakan *good governance* guna menciptakan tata pemerintahan yang baik. *Good governance* adalah tata kelola yang baik pada suatu usaha yang dilandasi oleh etika profesional dalam berusaha atau berkarya. Ciri-ciri dari *good governance* yaitu sebagai berikut: melibatkan seluruh pihak untuk bertanggung jawab dan transparan serta adil dan efektif; menegakkan supremasi hukum; memastikan bahwa prioritas sosial, politik, ekonomi berdasarkan pada konsensus komunitas; dan kepentingan kelompok miskin dan tertinggal selalu diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan untuk alokasi sumber daya pembangunan. *Good governance* juga menganut prinsip-prinsip sebagai berikut: akuntabilitas (*accountability*); partisipasi masyarakat (*society participation*); transparansi (*transparency*); efisiensi dan efektivitas (*efficiency and effectiveness*); kesetaraan (*equality*); tegaknya supremasi hukum (*rule of law*); visi strategis (*strategic vision*); responsif (*responsiveness*); serta berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*).

Berdasarkan salah satu prinsip dari *good governance* yaitu partisipasi masyarakat (*society participation*) masyarakat memiliki hak untuk terlibat dan ikut serta secara aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan yang dapat dilakukan melalui penyampaian pendapat, saran, maupun keluhan melalui instansi yang dapat mewakili kepentingan mereka. Oleh karena itu, dalam mewujudkan *good governance* salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

#### **B. Fitur dalam Lapor Bupati**

Di dalam SP4N-LAPOR! terdapat 3 fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan suatu laporan. Fitur tersebut adalah pengaduan, aspirasi, serta permintaan informasi. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah atas pelayanan pelaksana yang

tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh pengelola pengaduan pelayanan publik. Aspirasi adalah penyampaian saran maupun masukan terkait pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan publik di Indonesia. Permintaan informasi adalah kegiatan permintaan detail informasi yang bersifat umum dan berkaitan dengan pelayanan publik kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

### C. Alur Pengaduan Laporan Bupati

Pemerintah Kabupaten Semarang dalam mengelola pengaduan dari masyarakat tentunya mempunyai *standard operating procedure* (SOP) tersendiri. Dasar dari Laporan Bupati adalah Peraturan Bupati Semarang No. 90 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Semarang. Prosedur tersebut antara lain:

#### A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki. Hal-hal yang perlu dicatat adalah:

1. Data Surat Pengaduan, meliputi:
  - a. Nomor dan tanggal agenda;
  - b. Tanggal surat pengaduan;
  - c. perihal/ringkasan pengaduan.
2. Identitas Pelapor, meliputi:
  - a. Nama;
  - b. Alamat;
  - c. Pekerjaan.
3. Identitas Terlapor, meliputi:
  - a. Nama;
  - b. NIP/NRP;
  - c. Alamat;
  - d. Jabatan;
  - e. Instansi terlapor.
4. Lokasi Kasus, meliputi:
  - a. SKPD;
  - b. Kecamatan;
  - c. Kelurahan/Desa.

#### B. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah sebagai berikut:
  01. Penyalahgunaan wewenang.
  02. Pelayanan masyarakat.
  03. Korupsi/pungli.
  04. Kepegawaian/ketenagakerjaan.
  05. Pertanahan/perumahan.
  06. Hukum/peradilan dan HAM.

07. Kewaspadaan Nasional.
  08. Tatalaksana Pemerintahan/birokrasi.
  09. Lingkungan Hidup.
  10. Umum.
2. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
    - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
    - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan relevan;
    - c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
    - d. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
  3. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut dikelompokkan dalam 2 kategori sebagai berikut:
    - a. Berkadar Pengawasan
      1. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas serta didukung dengan bukti atau materi pengaduan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
      2. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan didukung bukti atau materi pengaduan logis namun identitas pelapor tidak jelas harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
      3. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas namun bukti atau materi pengaduan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan; dan
      4. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
    - b. Tidak Berkadar Pengawasan
      1. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan yaitu materi pengaduan berupa saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat

- disampaikan kepada Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan atau kebijakan sesuai dengan materi yang diperlukan; dan
2. Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan/atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Pemerintah Daerah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai dokumentasi atau arsip.

### C. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam menerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh Aparatur Pemerintah yang dapat merugikan masyarakat maka penyalurannya oleh Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat ditujukan kepada Inspektorat dengan tembusan Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang terkait untuk dilaksanakan pemeriksaan lebih lanjut. Sedangkan permasalahan yang disampaikan hanya berbentuk informasi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat maka penyalurannya oleh Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat ditujukan kepada Pimpinan SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah yang terkait untuk dilaksanakan penanganan lebih lanjut. Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor. Apabila terjadi kesalahan tujuan atau alamat penyaluran dan/atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka SKPD atau Badan Usaha Milik Daerah penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan.

### D. Pengarsipan

Pengarsipan dokumen dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat dan laporan hasil penanganan pengaduan bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, SKPD terlapor, serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

Setelah melalui proses tersebut, Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor. Apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan hasil pendukung yang memadai Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan; terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, SKPD lain terkait berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

Selain itu terdapat juga alur yang digunakan dalam mengelola pengaduan masyarakat yang terdapat di dalam LAPOR! sebagai berikut:

1. Laporan dari masyarakat diterima oleh admin pusat kemudian dikirim ke admin instansi yang bersangkutan paling lambat 3 hari kerja.
2. Jika admin instansi sudah menerima laporan tersebut, instansi akan melakukan verifikasi lebih lanjut terkait laporan tersebut paling lambat 3 hari kerja.
3. Pejabat penghubung yang menerima laporan tersebut akan memberikan respon awal dan akan segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor.
4. Pelapor akan menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut.

Jangka waktu penyelesaian terkait laporan tersebut berbeda-beda. Terkait permintaan informasi, maksimal diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja. Jika dalam 60 hari kerja pengaduan tidak ditindaklanjuti oleh instansi terkait, pelapor dapat menyampaikan aduan ke Ombudsman RI.

Sasaran strategis yang ingin dicapai oleh SP4N-LAPOR! pada tahun 2024 adalah terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan yang mampu memberikan respon dan solusi cepat serta terpercaya. Sasaran strategis ini dapat dicerminkan dengan dua kondisi, yaitu meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan. Sasaran strategis tersebut dapat dicapai dengan adanya kolaborasi antar instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas

pengelolaan dan mendorong pelaksanaan integrasi SP4N-LAPOR! Tak hanya itu, terdapat strategi lain yang dibagi menjadi 3 level strategi. Level yang pertama adalah level makro yang berkaitan dengan teknologi informasi. Level yang kedua adalah level meso yang mencakup kegiatan manajemen perubahan, manajemen pengetahuan, serta pemantauan dan evaluasi. Dan yang terakhir yaitu level ketiga adalah level mikro yang akan dilakukan penguatan kapabilitas teknologi informasi, penguatan lembaga dan SDM, serta peningkatan partisipasi publik. Adapun beberapa indikator yang perlu ditingkatkan yaitu ketepatan admin dalam menentukan instansi/unit pengelola, kecepatan respon dari instansi terkait, dan kecepatan penyelesaian pengaduan. Kemudian terkait instansi yang belum menetapkan SK harus segera menetapkannya untuk dapat menggunakan SP4N-LAPOR! Selanjutnya perlu dilakukan evaluasi kinerja admin dan pejabat penghubung secara berkala. Serta melakukan verifikasi dan tindak lanjut atas laporan yang belum selesai. Hal tersebut dilakukan guna mencapai kepuasan masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR! terkait tindak lanjut laporan yang telah mereka sampaikan. Berdasarkan survei kepuasan pengguna SP4N-LAPOR! pada tahun 2021, sebanyak 75,7% dari 1,329 responden mengaku puas dengan pelayanan pengaduan. Hal ini dapat diartikan bahwa pengelolaan SP4N-LAPOR! telah berjalan dengan baik namun tetap perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan pengaduan.

## **KESIMPULAN**

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Lapor Bupati dan/atau SP4N-LAPOR! telah dilakukan oleh pemerintah dengan cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan. Pemerintah telah menerapkan beberapa prosedur dan strategi dalam mengelola aduan masyarakat. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan pemerintah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Prosedur yang dilakukan oleh pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat yaitu melalui pencatatan, penelaahan, penyaluran dan pengarsipan. Sedangkan jangka waktu yang digunakan untuk menyelesaikan laporan tersebut yaitu 14 hari hingga 60 hari kerja. Sasaran strategi yang ingin dicapai adalah untuk menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang mampu memberikan respon dan solusi cepat serta terpercaya. Sasaran strategi tersebut dapat dicapai dengan adanya kolaborasi antar instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan mendorong pelaksanaan integrasi SP4N-LAPOR!



## DAFTAR PUSTAKA

- V. Hadiyono. "Indonesia dalam Menjawab Konsep Negara Welfare State dan Tantangannya." Unika Repository, August 2020, <http://repository.unika.ac.id/21846/1/2672-7719-2-PB.pdf>. Accessed 6 December 2023.
- Sari, Annisa Medina. "Pengertian Good Governance, Ciri dan Prinsipnya." Fakultas Hukum - UMSU, 21 November 2023, <https://fahum.umsu.ac.id/pengertian-good-governance-ciri-dan-prinsipnya/>. Accessed 6 December 2023.
- LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, <https://www.lapor.go.id/>. Accessed 6 December 2023.
- "Untitled." JDIH Kabupaten Semarang, [https://jdih.semarangkab.go.id/uploads/produk\\_hukum/Peraturan\\_Bupati\\_90\\_2010.pdf](https://jdih.semarangkab.go.id/uploads/produk_hukum/Peraturan_Bupati_90_2010.pdf). Accessed 6 December 2023.
- "LAPOR!-SP4N HALOMASJEKEK dan Sistem Informasi Pelayanan Publik – UPTD Puskesmas Wonogiri 1." DINAS KESEHATAN – Kabupaten Wonogiri, 11 April 2019, <https://dinkes.wonogirikab.go.id/pkmwonogiri1/2019/04/11/2649/>. Accessed 6 December 2023.
- "Kementerian PANRB Bagikan Tips Optimalisasi Pengelolaan SP4N-LAPOR!" Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 25 May 2023, <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-bagikan-tips-optimalisasi-pengelolaan-sp4n-lapor>. Accessed 6 December 2023.
- "Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas." Ditjen Aptika, 29 November 2021, <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>. Accessed 6 December 2023.