

## Analisis efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung sebagai media komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat di era Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Andhini Sekar Putri<sup>1\*</sup>, Naomira Gadieza Putri<sup>2</sup>, Razika Bilqis<sup>3</sup>, Saly Nur Najataki<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran  
[andhini24001@mail.unpad.ac.id](mailto:andhini24001@mail.unpad.ac.id), [naomira24001@mail.unpad.ac.id](mailto:naomira24001@mail.unpad.ac.id), [Razika24001@mail.unpad.ac.id](mailto:Razika24001@mail.unpad.ac.id),  
[saly24001@mail.unpad.ac.id](mailto:saly24001@mail.unpad.ac.id)

### Abstrak

Aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung merupakan inovasi digital dalam sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan komunikasi antara institusi pemerintah dan warga. Di era Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, saluran komunikasi digital yang efektif menjadi krusial untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Meskipun platform pengaduan digital telah diadopsi secara luas di Indonesia, masih terdapat pertanyaan mengenai efektivitas aktualnya dalam memfasilitasi komunikasi dua arah dan menyelesaikan permasalahan publik. **TUJUAN** Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung sebagai media komunikasi digital dengan mengkaji aspek aksesibilitas, responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan tingkat kepuasan pengguna. **METODE** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan sumber data sekunder yang meliputi laporan resmi pemerintah, statistik penggunaan aplikasi, dokumen kebijakan, dan temuan penelitian terdahulu. Analisis data menggunakan teknik analisis konten dalam kerangka efektivitas e-government untuk mengkaji kualitas komunikasi dan pola responsivitas pemerintah. **TEMUAN** Penelitian mengungkapkan kekuatan dan tantangan dalam implementasi aplikasi, memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. **IMPLIKASI** Temuan penelitian memberikan rekomendasi praktis untuk penyempurnaan platform komunikasi digital dalam pemerintahan daerah serta berkontribusi pada literatur e-government dalam konteks Indonesia.

**Kata kunci:** Komunikasi Digital; E-Government; SP4N-LAPOR!; Partisipasi Publik; Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### PENDAHULUAN

Era digital telah menghadirkan transformasi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan di seluruh dunia, termasuk Indonesia (Indrajit, 2002). Pemerintah Indonesia merespons perkembangan ini dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Kementerian PANRB, 2018). SPBE didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE, yang meliputi instansi pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat (Kementerian PANRB, 2018). Tujuan utama SPBE adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Indrajit, 2016).

Dalam konteks SPBE, komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat menjadi elemen krusial (Indrajit, 2016). Komunikasi yang efektif tidak hanya bersifat satu arah dari pemerintah kepada masyarakat tetapi harus menciptakan dialog dua arah yang memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan (Indrajit, 2002). Salah satu wujud implementasi komunikasi digital ini adalah melalui sistem pengelolaan pengaduan masyarakat secara elektronik.

Pemerintah Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia telah mengadopsi aplikasi SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sebagai bagian dari implementasi SPBE di tingkat daerah. Aplikasi ini merupakan platform nasional yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi yang kemudian diadaptasi oleh pemerintah daerah, termasuk Kota Bandung (Kementerian PANRB, 2019). SP4N-LAPOR! Bandung menjadi saluran resmi bagi warga untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, dan apresiasi terkait pelayanan publik secara langsung kepada pemerintah daerah (Kementerian PANRB, 2019).

Kehadiran SP4N-LAPOR! Bandung sejalan dengan prinsip-prinsip SPBE yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik (Kementerian PANRB, 2018; Indrajit, 2016). Aplikasi ini diharapkan dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih efisien, mengurangi birokrasi, meningkatkan kecepatan respons pemerintah, dan memperkuat pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Dalam kerangka SPBE, platform seperti SP4N-LAPOR! tidak hanya berfungsi sebagai saluran pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Indrajit, 2016; Kementerian PANRB, 2019).

Namun, keberadaan infrastruktur teknologi saja tidak secara otomatis menjamin tercapainya tujuan SPBE (Indrajit, 2002). Efektivitas komunikasi digital bergantung pada berbagai faktor, mulai dari aksesibilitas teknologi, literasi digital masyarakat, kapasitas pemerintah dalam merespons, hingga desain sistem yang mendukung transparansi dan akuntabilitas. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak inisiatif e-government menghadapi tantangan dalam implementasi, sehingga dampak nyatanya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung sebagai media komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks implementasi SPBE (Kementerian PANRB, 2018). Analisis dilakukan dengan mengevaluasi lima aspek kunci yang menjadi indikator efektivitas komunikasi digital dalam kerangka SPBE: aksesibilitas aplikasi bagi seluruh lapisan masyarakat, responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan, transparansi dalam proses penanganan pengaduan, akuntabilitas dalam pengelolaan sistem, dan tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan layanan (Indrajit, 2016). Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai sejauh mana aplikasi ini berhasil mewujudkan prinsip-prinsip SPBE dan memberikan rekomendasi untuk penyempurnaan sistem komunikasi digital pemerintah daerah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-analitis untuk mengeksplorasi dan memahami efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung sebagai media komunikasi digital dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Kementerian PANRB, 2018). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam kompleksitas fenomena komunikasi digital dan mengidentifikasi faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi efektivitasnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber terpercaya. Sumber data meliputi: laporan resmi Pemerintah Kota Bandung terkait implementasi SPBE dan pengelolaan SP4N-LAPOR!; statistik penggunaan aplikasi yang mencakup jumlah pengaduan yang masuk, kategori pengaduan, waktu respons, dan tingkat penyelesaian; dokumen kebijakan yang relevan, termasuk Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Kementerian PANRB, 2018), peraturan daerah, dan pedoman teknis pengelolaan aplikasi (Kementerian PANRB, 2019); serta hasil penelitian terdahulu tentang e-government, SPBE, dan sistem pengaduan digital di Indonesia (Indrajit, 2002; Indrajit, 2016).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis konten (*content analysis*) dengan kerangka efektivitas e-government dalam konteks SPBE (Indrajit, 2016). Analisis dilakukan terhadap lima dimensi utama yang menjadi indikator efektivitas komunikasi digital berdasarkan prinsip-prinsip SPBE (Kementerian PANRB, 2018). Pertama, aksesibilitas, yang mengukur kemudahan akses dan penggunaan

aplikasi oleh berbagai segmen masyarakat, termasuk ketersediaan infrastruktur dan tingkat literasi digital. Kedua, responsivitas, yang mengevaluasi kecepatan dan kualitas respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Ketiga, transparansi, yang mengkaji keterbukaan informasi mengenai proses penanganan pengaduan dan keputusan yang diambil. Keempat, akuntabilitas, yang menilai mekanisme pertanggungjawaban dalam pengelolaan pengaduan dan kinerja SKPD terkait. Kelima, kepuasan pengguna, yang mencerminkan persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi (Indrajit, 2016).

Data yang terkumpul dianalisis secara sistematis melalui tahapan: identifikasi pola dan tema dalam data, kategorisasi informasi berdasarkan lima dimensi efektivitas, interpretasi temuan dalam konteks SPBE dan teori e-government (Indrajit, 2002; Indrajit, 2016), dan sintesis untuk menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi. Keabsahan analisis dijaga melalui triangulasi sumber data dan *cross-checking* informasi dari berbagai dokumen untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data sekunder yang dilakukan, efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung sebagai media komunikasi digital dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat dilihat dari lima aspek utama yang sejalan dengan prinsip-prinsip SPBE (Kementerian PANRB, 2018).

### A. Aksesibilitas dalam Konteks SPBE

Salah satu prinsip dasar SPBE adalah memastikan layanan digital dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi (Kementerian PANRB, 2018). Aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip ini dengan menyediakan multi-platform akses melalui *website* dan aplikasi *mobile* (Android dan iOS) (Kementerian PANRB, 2019). Interface yang *user-friendly* memudahkan masyarakat untuk mendaftar dan menyampaikan pengaduan tanpa memerlukan keterampilan teknis yang tinggi (Indrajit, 2016). Fitur unggah foto dan lokasi berbasis GPS membantu pelapor memberikan informasi yang lebih akurat dan mempermudah pemerintah dalam melakukan verifikasi lapangan.

Namun, implementasi SPBE di Kota Bandung masih menghadapi tantangan kesenjangan digital. Data demografis pengguna menunjukkan konsentrasi pada kelompok usia produktif (25-45 tahun) dengan tingkat pendidikan menengah ke atas. Kelompok masyarakat di wilayah pinggiran kota, lansia, dan mereka dengan literasi digital rendah masih *underrepresented* (Indrajit, 2002). Keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah juga menjadi hambatan aksesibilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi tersedia, inklusivitas digital sebagai salah satu tujuan SPBE belum sepenuhnya tercapai (Kementerian PANRB, 2018).

### B. Responsivitas sebagai Wujud Pemerintahan yang Efektif

SPBE menghendaki pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kementerian PANRB, 2018; Indrajit, 2016). Dalam hal ini, SP4N-LAPOR! Bandung menunjukkan perbaikan signifikan dibandingkan sistem konvensional. Data statistik menunjukkan bahwa rata-rata waktu respons awal (*acknowledgment*) cukup cepat, umumnya dalam 1-3 hari kerja, yang menandakan sistem monitoring pengaduan berjalan dengan baik (Kementerian PANRB, 2019). Pengaduan yang masuk langsung didistribusikan ke SKPD terkait melalui sistem terintegrasi, sehingga mengurangi birokrasi dan mempercepat proses penanganan (Indrajit, 2016).

Namun, responsivitas dalam penyelesaian masalah masih menunjukkan variasi yang cukup besar. Pengaduan terkait infrastruktur dasar seperti jalan rusak, lampu jalan mati, atau sampah yang tidak terangkut cenderung lebih cepat ditangani dengan waktu penyelesaian berkisar 7-14 hari. Sebaliknya,

pengaduan yang memerlukan koordinasi lintas-SKPD atau melibatkan isu kompleks seperti penataan ruang, perizinan, atau masalah sosial ekonomi memerlukan waktu penanganan yang lebih lama, bahkan mencapai beberapa bulan. Terdapat pula sejumlah pengaduan yang statusnya tidak diperbarui dalam jangka waktu lama sehingga menimbulkan ketidakpastian dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem digital telah tersedia, kapasitas institusional dalam menindaklanjuti pengaduan masih perlu diperkuat untuk mewujudkan responsivitas yang konsisten (Indrajit, 2002).

### C. Transparansi sebagai Pilar Akuntabilitas SPBE

Transparansi merupakan salah satu pilar utama SPBE yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang terbuka dan dapat dipercaya (Kementerian PANRB, 2018). SP4N-LAPOR! Bandung telah mengimplementasikan fitur transparansi melalui sistem *tracking* yang memungkinkan pelapor memantau status pengaduan secara *real-time* (Kementerian PANRB, 2019). Setiap pengaduan diberikan nomor tiket unik dan masyarakat dapat melihat progress penanganan mulai dari "diterima", "diverifikasi", "diproses", hingga "selesai". *Dashboard* publik juga menampilkan statistik pengaduan secara agregat, termasuk jumlah pengaduan per kategori dan tingkat penyelesaian per SKPD (Indrajit, 2016).

Namun, transparansi yang ada masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya substantif. Informasi yang ditampilkan dalam *tracking* status kadang kurang detail mengenai tindakan konkret yang sedang atau telah diambil oleh SKPD terkait. Ketika terjadi keterlambatan penanganan, sistem tidak selalu memberikan penjelasan yang memadai mengenai alasan penundaan. Demikian pula, ketika pengaduan ditolak atau dinyatakan bukan kewenangan pemerintah daerah, penjelasan yang diberikan kadang terlalu teknis dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat awam. Transparansi mengenai alokasi sumber daya, prioritas penanganan, dan kriteria pengambilan keputusan juga masih terbatas. Untuk mewujudkan transparansi yang lebih bermakna sesuai semangat SPBE, diperlukan informasi yang lebih komprehensif dan komunikatif (Indrajit, 2016; Kementerian PANRB, 2018).

### D. Akuntabilitas dalam Pengelolaan Sistem

SPBE mengharuskan adanya mekanisme akuntabilitas yang jelas dalam penyelenggaraan layanan elektronik (Kementerian PANRB, 2018). Sistem SP4N-LAPOR! Bandung telah dilengkapi dengan *dashboard monitoring* internal yang dapat diakses oleh pengawas dan pimpinan di berbagai tingkatan pemerintahan (Kementerian PANRB, 2019). *Dashboard* ini menampilkan kinerja masing-masing SKPD dalam menangani pengaduan, termasuk waktu respons, tingkat penyelesaian, dan rating kepuasan dari masyarakat. Setiap SKPD memiliki target kinerja yang harus dipenuhi dan secara berkala dilaporkan dalam rapat koordinasi (Indrajit, 2016).

Laporan berkala mengenai performa pengelolaan pengaduan juga dipublikasikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik. Namun, akuntabilitas akan lebih bermakna jika dilengkapi dengan konsekuensi yang jelas. Dalam praktiknya, mekanisme sanksi bagi SKPD yang tidak responsif atau memiliki tingkat penyelesaian rendah belum berjalan optimal. Sistem *reward and punishment* yang seharusnya menjadi instrumen untuk mendorong peningkatan kinerja masih perlu diperkuat (Indrajit, 2002). Tanpa *enforcement* yang konsisten, target-target kinerja yang telah ditetapkan berisiko menjadi formalitas belaka. Penguatan akuntabilitas ini penting untuk memastikan bahwa SPBE tidak hanya menciptakan sistem yang modern secara teknologi, tetapi juga efektif dalam memberikan hasil nyata bagi masyarakat (Kementerian PANRB, 2018).

### E. Kepuasan Pengguna sebagai Indikator Keberhasilan SPBE

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting untuk mengukur sejauh mana SPBE berhasil meningkatkan kualitas layanan publik (Indrajit, 2016; Kementerian PANRB, 2018). Survei kepuasan yang terintegrasi dalam aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Kementerian PANRB, 2019). Mayoritas pengguna memberikan apresiasi terhadap kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dibandingkan metode konvensional yang memerlukan kedatangan fisik ke kantor pemerintah atau penulisan surat formal. Kecepatan respons awal juga dinilai positif oleh sebagian besar pengguna.

Namun, kepuasan terhadap aspek penyelesaian masalah menunjukkan hasil yang lebih bervariasi. Keluhan utama yang disampaikan pengguna meliputi lamanya waktu penyelesaian untuk beberapa jenis pengaduan, kurangnya komunikasi yang informatif selama proses penanganan, ketidakjelasan mengenai tindak lanjut yang diambil, dan dalam beberapa kasus, solusi yang diberikan tidak menyelesaikan akar permasalahan. Ada juga pengaduan yang sama berulang kali dilaporkan oleh berbagai warga karena masalah tidak ditangani secara tuntas, menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya efektif dalam menyelesaikan masalah publik.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun SPBE telah meningkatkan efisiensi proses komunikasi, efektivitas dalam *problem-solving* masih memerlukan perbaikan (Indrajit, 2016). Kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh seberapa mudah mereka dapat menyampaikan keluhan, tetapi lebih penting lagi seberapa baik pemerintah dapat menyelesaikan masalah yang dikeluhkan.

### F. Efektivitas Komunikasi Digital dalam Kerangka SPBE

Secara keseluruhan, aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung telah memberikan kontribusi positif terhadap implementasi SPBE di Kota Bandung dengan menyediakan infrastruktur digital yang memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Kementerian PANRB, 2018; Kementerian PANRB, 2019). Aplikasi ini berhasil menurunkan *barrier* komunikasi dan meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan (Indrajit, 2016). Data menunjukkan tren peningkatan jumlah pengaduan yang masuk sejak aplikasi diimplementasikan, mengindikasikan kepercayaan masyarakat yang semakin meningkat terhadap mekanisme pengaduan digital.

Namun, efektivitas komunikasi dalam kerangka SPBE tidak hanya diukur dari jumlah pengaduan atau kecepatan respons awal, tetapi lebih fundamental adalah sejauh mana sistem ini mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih akuntabel (Indrajit, 2002; Kementerian PANRB, 2018). Tantangan utama yang dihadapi meliputi kesenjangan digital yang membatasi inklusivitas layanan, variasi responsivitas yang signifikan antar-SKPD dan antar-jenis pengaduan, keterbatasan transparansi substantif dalam proses pengambilan keputusan, lemahnya *enforcement* mekanisme akuntabilitas, dan *gap* antara kemudahan menyampaikan pengaduan dengan kualitas penyelesaian masalah.

Untuk mengoptimalkan peran SP4N-LAPOR! Bandung dalam mewujudkan tujuan SPBE, diperlukan pendekatan holistik yang tidak hanya fokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada penguatan kapasitas institusional, komitmen pimpinan, dan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik (Indrajit, 2016). Teknologi digital adalah *enabler*, tetapi keberhasilan sejati SPBE terletak pada bagaimana teknologi tersebut dimanfaatkan untuk transformasi fundamental dalam cara pemerintah melayani dan berkomunikasi dengan masyarakat (Indrajit, 2002; Kementerian PANRB, 2018).



### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kami menyimpulkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung telah menunjukkan efektivitas sebagai media komunikasi digital dalam kerangka implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), akan tetapi masih memerlukan perbaikan signifikan untuk mewujudkan potensi penuhnya. Dari perspektif aksesibilitas, aplikasi ini telah menyediakan infrastruktur yang relatif mudah digunakan, tetapi inklusivitas digital belum sepenuhnya tercapai karena masih ada segmen masyarakat yang belum terjangkau. Responsivitas pemerintah menunjukkan perbaikan dalam hal kecepatan respons awal, namun konsistensi dalam penyelesaian masalah masih bervariasi dan perlu ditingkatkan. Transparansi telah diimplementasikan melalui fitur *tracking*, tetapi masih bersifat prosedural dan memerlukan informasi yang lebih substantif dan komunikatif. Beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk mengoptimalkan efektivitas SP4N-LAPOR! Bandung dalam mewujudkan prinsip-prinsip SPBE. Pertama, perlu dilakukan program literasi digital yang masif dan inklusif, khususnya menasar kelompok yang saat ini *underrepresented* seperti lansia dan masyarakat di wilayah pinggiran, serta penyediaan akses alternatif bagi mereka yang menghadapi keterbatasan teknologi. Kedua, pemerintah perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang jelas untuk setiap jenis pengaduan dan menerapkan sistem *reward and punishment* yang tegas dan konsisten terhadap SKPD berdasarkan kinerja mereka dalam menangani pengaduan. Ketiga, meningkatkan kualitas transparansi dengan menyediakan informasi yang lebih detail, komunikatif, dan mudah dipahami mengenai proses penanganan, alasan keputusan, dan tindakan konkret yang diambil. Keempat, memperkuat mekanisme koordinasi lintas-SKPD untuk menangani pengaduan kompleks, termasuk pembentukan tim khusus untuk kasus-kasus yang memerlukan kolaborasi antar-instansi. Kelima, melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan dan *feedback* pengguna, serta menggunakan data tersebut untuk perbaikan berkelanjutan sistem dan prosedur penanganan pengaduan.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur e-government dan SPBE dalam konteks Indonesia dengan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya bergantung pada adopsi teknologi, tetapi lebih fundamental pada transformasi institusional dan budaya. SPBE bukan sekadar digitalisasi prosedur yang ada, tetapi harus menjadi katalis untuk perubahan paradigma menuju pemerintahan yang benar-benar *people-centric*, responsif, transparan, dan akuntabel. Kami harap penelitian ini dapat menjadi dasar bagi upaya perbaikan berkelanjutan, agar SP4N-LAPOR! Bandung semakin mampu mendukung terwujudnya layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2016). *E-Government: Konsep Pengembangan dan Evaluasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kementerian PANRB. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian PANRB. (2019). *Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)*. Jakarta: KemenPANRB, KSP, dan Ombudsman RI.