

## Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus SIAP-LAPOR di Kabupaten Bojonegoro

Afifatur Rohmah, Ahmad Taufiq, Rupiarsieh  
Universitas Bojonegoro  
Bojonegoro, Indonesia

[afifaturrohmah012@gmail.com](mailto:afifaturrohmah012@gmail.com)<sup>1</sup>, [Taufiq.alfazka@gmail.com](mailto:Taufiq.alfazka@gmail.com)<sup>2</sup>, [arsieh\\_sakti@yahoo.com](mailto:arsieh_sakti@yahoo.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini membedah bagaimana manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis e-government berjalan lewat SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini pakai pendekatan studi kasus kualitatif, dengan triangulasi data wawancara lima informan dari Dinas PU, Pendidikan, admin SIAP-Lapor, serta masyarakat, plus data sekunder dari log sistem 2021-2024. Menelusuri lima indikator SPBE: penerimaan laporan (95% sudah daring, skor rata-rata 4,2 dari 5), verifikasi (70% laporan terbukti akurat), responsivitas (cuma 55% yang tepat waktu), resolusi (72% masalah selesai), dan kepuasan pengguna (skor 3,2 dari 5). Dengan analisis tematik lewat NVivo, peneliti menemukan akses awal SIAP-Lapor sudah bagus, tapi koordinasi antar-SKPD masih lemah. Penyebabnya? Data masih tersimpan sendiri-sendiri (silo) dan pelatihan juga minim. Temuan ini selaras dengan teori SPBE dan e-participation Bertot dkk. (2010), tapi bertabrakan dengan benchmark nasional LAPOR! (IKM 3,1) karena ada jurang antara desain sistem dan realitas di daerah. Peneliti simpulkan, SIAP-Lapor memang efektif, tapi belum sepenuhnya. Supaya efektivitasnya bisa tembus 80%, perlu integrasi API, penerapan SLA, dan sistem feedback wajib. Studi ini juga menawarkan model replikasi e-government lokal di Indonesia. Studi internasional oleh (Bertot et al., 2010) mengingatkan soal kesenjangan digital di negara berkembang yang belum tuntas. Laporan LKPP (2023) untuk SIAP-Lapor memang mencatat kesuksesan parsial di lebih dari 200 daerah, namun analisis manajemen di tingkat kabupaten masih kurang. Gap penelitiannya jelas belum banyak studi kasus mendalam soal integrasi aspirasi publik dalam konteks lokal seperti Bojonegoro.

**Kata Kunci:** :SIAP-Lapor, e-government, pengaduan pelayanan publik, manajemen SPBE, Kabupaten Bojonegoro, kepuasan pengguna

### ABSTRACT

This study examines how e-government-based public service complaints management through SIAP-Lapor works in Bojonegoro Regency. This study used a qualitative case study approach, triangulating interview data from five informants from the Public Works and Education Offices, SIAP-Lapor administrators, and the public, plus secondary data from system logs from 2021-2024. The study examined five SPBE indicators: report receipt (95% online, average score 4.2 out of 5), verification (70% of reports were proven accurate), responsiveness (only 55% were timely), resolution (72% of issues resolved), and user satisfaction (score 3.2 out of 5). Using thematic analysis using NVivo, the researchers found that initial access to SIAP-Lapor was good, but coordination between regional government agencies (SKPD) remained weak. The reasons? Data is still stored in silos and training is minimal. These findings align with the SPBE and e-participation theories of Bertot et al. (2010), but it clashed with the national benchmark LAPOR! (IKM 3.1) due to a gap between the system design and local realities. The researchers concluded that SIAP-Lapor is indeed effective, but not fully effective. To reach 80%

effectiveness, API integration, SLA implementation, and a mandatory feedback system are required. This study also offers a model for local e-government replication in Indonesia. An international study by Bertot et al., 2010, warned of the unresolved digital divide in developing countries. The LKPP (2023) report for SIAP-Lapor noted partial success in more than 200 regions, but management analysis at the district level is still lacking. The research gap clearly shows the lack of in-depth case studies on integrating public aspirations in a local context like Bojonegoro.

**Keywords** : SIAP-Lapor, e-government, public service complaints, SPBE management, Bojonegoro Regency, user satisfaction

## PENDAHULUAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat masih menjadi masalah besar dalam pelayanan publik di Indonesia. Menurut data KemenPAN-RB tahun 2023 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah hanya 3,45 dari skala 4, namun 25% pengaduan masyarakat tetap tidak tertangani (RI 2023, n.d.). Di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur, sistem pengaduan lama sering lambat, birokratis, bahkan rawan korupsi. Tak heran, kepercayaan masyarakat pun turun. Pemerintah meluncurkan SIAP-Lapor sejak 2021, mengintegrasikan pengaduan secara digital. Tapi, praktiknya belum sesuai harapan.

Responsivitas masih rendah baru 60% pengaduan beres dalam tujuh hari. Integrasi data antarinstansi pun lemah (Pemerintah, 2023). Masalah-masalah ini jelas menghambat efektivitas e-Government dan cita-cita good governance. Penelitian ini semakin penting karena Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sudah mewajibkan pemerintah daerah menyediakan mekanisme pengaduan yang cepat

dan transparan. Di era digital, e-Government menjadi kunci birokrasi, sesuai amanat Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Undip, 2021).

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis e-Government di Indonesia, khususnya melalui sistem SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro, masih belum berjalan mulus. Data KemenPAN-RB tahun 2023 jelas menunjukkan, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah hanya 3,45 dari skala 4. Dari semua aduan yang masuk, 25% tidak tertangani. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memang mencatat SIAP-Lapor sudah berjalan di lebih dari 200 daerah, namun analisis manajemen di tingkat kabupaten masih sangat minim. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi., 2023)

Kesenjangan Penelitian Terdahulu Penelitian selama 2019 sampai 226 memperkuat temuan awal studi ini yaitu penerimaan pengaduan sudah hampir optimal, 95%, namun responivitasnya masih rendah, hanya 55-60%. (N. Arnitasari, 2013) menemukan masalah

utama di silo data antar-SKPD di pemerintah kabupaten. (Fadillah & Kurniawan, 2021) menyoroti efektivitas SIAP-Lapor di Jawa Timur yang hanya 65%, terutama karena pelatihan yang minim. Ada juga masalah dalam verifikasi pengaduan. Akurasinya hanya 70%. (Pratiwi & Nugroho, 2021) lewat analisis NVivo menemukan prosesnya masih sangat manual, sama seperti keluhan admin SIAP-Lapor Bojonegoro yang diwawancarai peneliti.

(Hidayat & Susanto, 2023) mencatat, tanggung jawab di Bojonegoro cuma 60%. Ini memperjelas betapa pentingnya evaluasi lokal seperti yang dilakukan studi ini. Kontribusi Teori SPBE Studi ini menemukan, tingkat resolusi pengaduan sudah 72%, tapi umpan balik pengguna baru 40%. Temuan ini sejalan dengan (Girianom & Wibowo, 2022) yang merekomendasikan integrasi SLA dan API agar bisa mencapai efektivitas 80%. (Sari & Widodo, 2024) juga melaporkan skor kepuasan hanya 3,2 dari 5, terutama karenakomunikasi dua arah yang lemah. Studi internasional (Bertot et al., 2019) sudah lama mengingatkan soal kesenjangan desain-realitas di negara berkembang, dan ini nyata terjadi di Bojonegoro.

Urgensi Studi Bojonegoro Kesenjangan penelitian semakin jelas, (Susanto & Pratama, 2020) membuktikan e-Government memangkas waktu 40%, namun tanpa integrasi data, manfaatnya terbatas (Pratiwi & Nugroho, 2021), di Semarang berhasil mencapai resolusi 82%

berkat pelacakan GPS. Ini membuat kasus Bojonegoro yang kontras dan membutuhkan evaluasi lebih dalam, (Nadia & Rahman, 2022) dan (Wibisono, 2023) juga menegaskan stagnasi IKM nasional di angka 3,1 terjadi karena komunikasi minim dan satu arah tepat sasaran untuk rekomendasi replikasi model SIAP-Lapor yang diusulkan studi ini (Taufiq & Rohmah, 2026).

Rasionalisasinya sederhana yaitu perlunya evaluasi manajemen pengaduan berbasis e-gov di Bojonegoro agar bisa jadi contoh untuk daerah lain. Penelitian ini juga menyambung dengan agenda nasional Indonesia Emas 2045, di mana perbaikan pelayanan publik jadi prioritas demi mengurangi ketimpangan sosial dan mendorong partisipasi masyarakat.

Teori manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis e-Government berpatokan pada model SPBE KemenPAN-RB prinsip utama integrasi, aksesibilitas, dan akuntabilitas melalui Reinventing Government tekanan peranpemerintah sebagai fasilitator digital, bukan sekedar pelaksana (D. Osborne & Gaebler, 1992). Di Indonesia, Susanto membuktikan e-Government bisa memangkas waktu penanganan pengaduan sampai 40%, tapi tanpa integrasi data, manfaatnya tidak maksimal (Susanto, 2020).

Studi internasional oleh (Bertot et al., 2010) mengingatkan soal kesenjangan digital di negara

berkembang yang belum tuntas. Laporan (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah., 2024) untuk SIAP-Lapor memang mencatat kesuksesan parsial di lebih dari 200 daerah, namun analisis manajemen di tingkat kabupaten masih kurang. GAP penelitiannya jelas belum banyak studi kasus mendalam soal integrasi aspirasi publik dalam konteks lokal seperti Bojonegoro.

Pemecahan Masalah Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dengan triangulasi data gabungan wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Sampelnya 30 orang: pejabat Dinas Kominfo Bojonegoro, pengguna SIAP-Lapor, dan pakar e-Government. Analisis data pakai NVivo untuk coding tematik, dengan indikator seperti waktu respon, tingkat resolusi, dan kepuasan pengguna. Rencana implementasinya: (1) pemetaan proses SIAP-Lapor, (2) identifikasi bottleneck, (3) rekomendasi model manajemen berbasis SPBE. Targetnya, penelitian ini melahirkan kerangka manajemen pengaduan yang bisa direplikasi. Tujuan Kegiatan Secara umum, penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis e-Government melalui SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro. Secara khusus yaitu, mengidentifikasi proses dan tantangan manajemen pengaduan di SIAP-Lapor. Mengevaluasi efektivitas integrasi aspirasi publik melalui e-Government. Merumuskan

rekomendasi pengembangan sistem pelayanan agar lebih responsive (Nadia, 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai pendekatan studi kasus tunggal dengan metode kualitatif untuk membedah manajemen pengaduan pelayanan publik lewat sistem SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro. Peneliti memilih pendekatan ini karena ingin menyelami fenomena yang rumit dalam situasi nyata, seperti yang dijelaskan (Yin, 2018) dan (Creswell, 2014) soal kekuatan studi kasus. Fokus utama penelitian ada pada lima indikator SPBE: mulai dari pengaduan masuk, proses verifikasi dan klasifikasi, tindak lanjut, penyelesaian dan evaluasi, sampai puas tidaknya pengguna. Peneliti menyoroti dua hal: apakah sistem ini efektif, dan apa saja kendala saat diterapkan di level kabupaten.

Semua data, peneliti kumpulkan langsung di Bojonegoro, Jawa Timur. Pengumpulan data berlangsung pada Mei sampai Juni 2025, lalu analisisnya di Juli-Agustus 2025. Peneliti menggunakan data sekunder dari log SIAP-Lapor antara 2021-2024, totalnya ada 4.200 pengaduan tercatat. Untuk wawancara, peneliti memilih lima informan kunci secara purposive dengan memperhitungkan pengalaman informan: Admin SIAP-Lapor dari Dinas Kominfo yang mengelola sistem, pejabat Dinas PU yang pegang 80% aduan infrastruktur, pejabat Dinas Pendidikan yang mengurus 15% aduan

pelayanan publik, dan pengguna aktif SIAP-Lapor dengan minimal tiga pengaduan sukses mereka mewakili suara masyarakat.

Jumlah informan yang peneliti ambil sudah sesuai dengan prinsip saturasi teoritis dari (Guest et al., 2006), yang menekankan bahwa studi kualitatif untuk kasus spesifik sudah mencapai saturasi pada 6-12 informan, dengan menggunakan triangulasi data yang solid. Informan yang digunakan merupakan informan yang ahli dibidangnya (Marshall, 1996) karena mereka punya posisi strategis yang mewakili seluruh siklus manajemen SIAP-Lapor dari pengelola, pelaksana teknis, sampai ke pengguna akhir. Studi kasus tunggal memang lebih mengutamakan kedalaman dibanding jumlah sampel (Stake, 1995) ditambah akses eksklusif saya ke 4.200 log pengaduan yang memperkuat validitas statistik penelitian ini.

Untuk metode pengumpulan data, Peneliti menggunakan tiga cara utama. Pertama, wawancara semi-struktural mendalam selama 60-90 menit per informan, dengan panduan berdasar lima indikator SPBE. Kedua, observasi partisipan selama 20 jam di PTSP One Stop Service, kantor Dinas Kominfo, dan dashboard SIAP-Lapor. Ketiga, analisis dokumen mulai dari log sistem, SOP (Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik., 2021) sampai laporan KemenPAN-RB 2023-2024 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi, 2022). Analisis data peneliti lakukan dengan NVivo 14, memakai pendekatan tematik dari (Miles & Huberman, 1994). Peneliti menggunakan metode open coding untuk mereduksi data, lalu axial coding untuk mengelompokkan tema jadi lima tema SPBE, dan akhirnya verifikasi hasil dengan triangulasi data primer-sekunder serta member check ke informan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Penelitian ini membahas manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis e-government, mengacu pada indikator dalam model Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari (Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2021). Indikatornya jelas: penerimaan pengaduan, verifikasi dan klasifikasi, tindak lanjut atau responsivitas, resolusi dan evaluasi, dan terakhir, kepuasan pengguna. Untuk mendapatkan data, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan lima informan kunci ada perwakilan Dinas PU, Dinas Pendidikan, administrator SIAP-Lapor, dan dua warga yang aktif menggunakan layanan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi partisipan di PTSP dan menyebar kuesioner tematik ke lima responden. Data sekunder diambil dari log sistem SIAP-Lapor Kabupaten Bojonegoro periode 2021-2024, yang

mencatat 4.200 pengaduan, laporan evaluasi KemenPAN-RB tahun 2023 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi., 2023), dan dashboard LKPP tahun 2024 (PANRB, 2023).

#### a. Penerimaan Pengaduan

Indikator penerimaan pengaduan pada manajemen SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro benar-benar mencerminkan efektivitas tinggi. Dari data wawancara semi-struktural dengan lima informan kunci, terlihat 95% pengaduan langsung masuk secara daring, lewat web dan aplikasi mobile.

Admin SIAP-Lapor menjelaskan bahwa “Sekarang semua pengaduan otomatis, tinggal upload foto atau video, masyarakat nggak perlu antre lagi di kantor, meski kadang server sempat overload pas banjir pengaduan” (Wawancara Admin SIAP-Lapor). Begitupun dengan masyarakat juga merasakan manfaatnya. “Peneliti laporkan jalan rusak di desa pakai HP, langsung terekam di sistem, cuma butuh lima menit, jauh lebih cepat daripada datang ke kantor dinas” (Wawancara Masyarakat).

Data sekunder ikut menguatkan temuan ini. Log SIAP-Lapor mencatat lonjakan pengaduan, dari 800 kasus pada 2021 jadi 1.200 di 2024 naik 50%. Kenaikan ini selaras dengan Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 yang mewajibkan pengaduan lewat sistem online melalui PPID. Meski begitu, masih ada 5%

pengaduan yang masuk secara manual di desk PPID, terutama karena kendala jaringan di desa, seperti tercatat dalam laporan (Pemerintah, 2023).

Tabel 1 Ringkasan Data Indikator  
Penerimaan Pengaduan

Aspek	Data	Data
	Primer	Sekunder
Kemudahan Akses	12/15	95% daring
Waktu Penerimaan	<5 menit	1.200 kasus (2024)
Kendala Teknis	Overload server	5% manual

Sumber: Data primer hasil wawancara dan observasi peneliti (2025); data sekunder dari log SIAP-Lapor Kabupaten Bojonegoro dan Perbup No. 25/2021. Analisis tematik NVivo memperlihatkan dominasi kode positif “aksesibilitas digital” dalam 65% kutipan.

#### b. Verifikasi dan klasifikasi

Hasil Penelitian Indikator Verifikasi dan Klasifikasi Pengaduan Indikator verifikasi dan klasifikasi pengaduan pada Sistem Integrasi Aspirasi Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-Lapor) Kabupaten Bojonegoro menunjukkan kinerja sedang, dengan tingkat akurasi 70%.Data ini muncul dari wawancara mendalam dengan lima informan utama.Admin SIAP-Lapor bilang, “ Verifikasi awal

memang otomatis, sistem pakai kata kunci. Tapi tetap saja, hampir selalu perlu dicek manual lagi, biasanya makan waktu 2-3 hari buat memilah ke dinas yang benar. Misal, aduan soal jalan ya harusnya ke Dinas PU ." (Wawancara Admin SIAP-Lapor, 18 April 2025). Dari pihak Dinas PU, mereka mengeluhkan hal yang sama. Sering kali, aduan infrastruktur malah masuk ke Dinas Pendidikan. Akhirnya proses menjadi molor. (Wawancara Dinas PU, 2025). Analisis tematik via NVivo dari transkrip wawancara (n=5) dan kuesioner (n=15) menghasilkan skor rata-rata 2,8 dari 5. Tema yang paling sering muncul adalah "intervensi manual" (10 dari 20 kutipan) dan "kesalahan kategorisasi" (8 dari 20). Data sekunder mendukung temuan ini. Dari log SIAP-Lapor periode 2021-2024, 30% aduan ternyata salah klasifikasi. Ada 1.260 dari 4.200 kasus yang akhirnya harus direalokasi (Laporan Dinas Kominfo Bojonegoro, 2024). Kondisi ini juga sejalan dengan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2021, yang mewajibkan verifikasi dan pemilahan kategori aduan selesai maksimal dalam 2 hari. Syarat dan Tahapan Verifikasi-Klasifikasi SIAP-Lapor Mengacu pada SOP SIAP-Lapor dari Dinkominfo Bojonegoro, proses verifikasi dan klasifikasi mempunyai empat syarat utama: data pelapor harus lengkap (nama, lokasi, bukti), isi aduan jelas (kategori seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya), bukti valid (foto/video), dan aduan tidak duplikat. Prosesnya berurutan pertama,

system melakukan identifikasi awal otomatis lewat deteksi kata kunci (kurang dari satu jam). Lalu, admin PPID memeriksa kelengkapan data secara manual (1-2 hari; diberi tanda kuning jika masih tertunda). Setelah itu, pengklasifikasian dan disposisi ke SKPD terkait misal, Dinas PU untuk urusan jalan, Dinas Pendidikan untuk sekolah dengan tanda merah jika lewat 2 hari. Terakhir, konfirmasi ke pelapor lewat notifikasi SMS atau aplikasi, targetnya kurang dari 48 jam. Masalah paling besar datang dari ketergantungan pada proses manual (Deming, 1986).

#### c. Tindak Lanjut/Responsivitas

Indikator tindak lanjut atau responsivitas pengaduan di SIAP-Lapor Kabupaten Bojonegoro saat ini menunjukkan performa yang memprihatinkan. Data menunjukkan bahwa rata-rata waktu respons mencapai 5 hari, sebuah angka yang jauh di bawah harapan jika dibandingkan dengan standar nasional, yakni 7 hari x 24 jam sesuai amanat (PANRB, 2022). Permasalahan ini tidak hanya sekadar angka, melainkan menjadi gambaran nyata betapa pelayanan publik di bidang pengelolaan pengaduan masih belum optimal.

Wawancara mendalam dengan lima informan mengungkap bahwa akar persoalan terletak pada lemahnya koordinasi lintas dinas. Salah satu perwakilan Dinas Pendidikan menyampaikan secara terbuka bahwa proses disposisi pengaduan, seperti kasus sekolah

rusak, sering kali mengalami keterlambatan 3-4 hari karena pengiriman melalui email dan tidak terintegrasi langsung ke sistem utama. Praktik ini menambah beban birokrasi dan memperlambat siklus penanganan pengaduan. Lebih jauh lagi, admin SIAP-Lapor mengakui bahwa kendati sistem telah menyediakan notifikasi otomatis, kenyataannya notifikasi ini sering diabaikan oleh dinas terkait. Penyebab utamanya adalah tingginya beban kerja administratif manual yang harus ditangani oleh masing-masing dinas, sehingga prioritas terhadap pengaduan masyarakat menjadi terabaikan.

Jika menilik data sekunder, situasinya tidak jauh berbeda. Berdasarkan log SIAP-Lapor, dari total 4.200 kasus pengaduan selama periode 2021-2024, hanya 55% yang dapat ditangani tepat waktu. Angka ini cenderung stagnan dalam dua tahun terakhir, tetap berada di kisaran 55-60% sejak tahun 2022. Penyebab stagnasi ini antara lain adalah lemahnya penerapan sanksi bagi dinas yang terlambat menindaklanjuti disposisi pengaduan, sehingga tidak ada efek jera atau dorongan perbaikan sistemik. Hal ini didukung oleh laporan Dinas Kominfo Bojonegoro tahun 2024 dan data KemenPAN-RB tahun 2023 yang menunjukkan pola serupa (D. Arnitasari & Pramusinto, 2020).

Lebih lanjut, hasil observasi di PTSP pada Mei 2025 memperlihatkan dari 20 pengaduan yang masuk, sebanyak 12 terhambat di tahap

verifikasi dan konfirmasi oleh dinas teknis, seperti PU atau Pendidikan. Ini berarti sekitar 70% pengaduan harus menunggu proses konfirmasi lintas dinas yang memakan waktu, memperpanjang siklus pelayanan dan menurunkan kepercayaan publik.

#### d. Resolusi dan Evaluasi

Indikator resolusi dan evaluasi pengaduan di SIAP-Lapor Kabupaten Bojonegoro masih berada di level sedang. Dari semua laporan yang ditindaklanjuti, 72% memang berhasil diselesaikan, tapi setelah itu, proses evaluasinya lemah hanya 40% pengguna yang ikut berpartisipasi. Ini tercermin jelas dari hasil wawancara dengan lima informan. Dari pihak Dinas PU, misalnya, mereka bilang, “Perbaikan infrastruktur seperti jalan sudah 75% selesai, tapi untuk evaluasi kami kesulitan karena masyarakat tidak diwajibkan mengisi form” (Wawancara Dinas PU, 10 Mei 2025). Admin SIAP-Lapor juga cerita, “Begitu OPD selesai, status langsung hijau, tapi feedback jarang kami dapatkan kembali untuk verifikasi akhir” (Wawancara Admin, 12 Mei 2025). Sementara itu, dari masyarakat sendiri, ada yang mengeluhkan, “Laporan peneliti dianggap selesai di sistem, tapi di lapangan masalahnya belum sepenuhnya teratasi karena tidak ada tindak lanjut” (Wawancara Masyarakat 1, 15 Mei 2025). Analisis tematik dengan NVivo juga memperlihatkan hal yang sama. Kata-kata seperti “resolusi” (15 kali), “feedback” (12),

“hijau” (10), “evaluasi” (8), dan “tidak lengkap” (7) paling banyak muncul dari 30 kutipan transkrip. Ini menegaskan ada ketimpangan antara penyelesaian teknis dan verifikasi di lapangan.

#### Tahapan Evaluasi SIAP-Lapor

Evaluasi di SIAP-Lapor mengikuti alur SPBE, dimulai dari: (1) Konfirmasi Resolusi, di mana OPD wajib melaporkan bukti penyelesaian seperti foto atau laporan maksimal tiga hari setelah tindak lanjut; (2) Verifikasi Pengguna, pengiriman survei kepuasan lewat SMS atau aplikasi, targetnya 80% respon dalam tujuh hari; (3) Penutupan Kasus dengan status hijau kalau sudah dikonfirmasi, atau kuning jika masih pending; (4) Analisis Agregat lewat laporan bulanan dari admin kabupaten untuk perbaikan sistem, setidaknya sekali sebulan. Kendala utama masih sama: tingkat respon pengguna rendah (hanya 40%) dan tidak ada sanksi tegas untuk OPD yang lambat.

#### e. Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan pengguna terhadap SIAP-Lapor Kabupaten Bojonegoro berada pada level sedang, tercermin dari skor rata-rata 3,2 pada skala 5. Angka ini memperlihatkan bahwa masyarakat cukup menghargai kemudahan akses digital yang ditawarkan sistem ini. Banyak pengguna merasa terbantu dengan fleksibilitas waktu dan tempat untuk melapor, sebab mereka dapat mengakses layanan kapan saja melalui perangkat pribadi seperti telepon genggam.

Namun, di sisi lain, terdapat kekecewaan signifikan terhadap aspek penyelesaian masalah dan komunikasi tindak lanjut yang dirasakan masih kurang optimal. Keterbatasan pada kedua aspek ini kerap menimbulkan perasaan tidak puas, terutama saat laporan pengguna tidak segera ditindaklanjuti atau tidak diberikan konfirmasi akhir yang jelas dari pihak terkait.

Temuan ini didasarkan pada wawancara semi-struktural dengan lima informan dari berbagai latar belakang. Salah satu warga menyampaikan, “Peneliti puas bisa lapor kapan saja dari HP, tapi kurang senang karena status sering mandek dan tidak ada konfirmasi akhir dari dinas” (Wawancara Masyarakat 2, 5 Juni 2025). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi memudahkan akses awal, pengalaman pengguna tetap bergantung pada kualitas respons dan komunikasi dari instansi pelaksana. Admin SIAP-Lapor pun mengakui masalah serupa, dengan menyatakan, “Survei internal tunjukkan 60% puas akses, tapi turun ke 45% saat bicara soal tindak lanjut” (Wawancara informan, 2025). Data ini menyoroti adanya celah antara harapan pengguna terhadap pelayanan digital dan kenyataan di lapangan, khususnya dalam proses menindaklanjuti laporan.

Dari perspektif Dinas Pendidikan, dicatat bahwa transparansi status pelaporan cukup diapresiasi masyarakat. Namun, mereka juga menerima keluhan terkait lambatnya pembaruan informasi

secara real-time, yang berimplikasi pada menurunnya rasa percaya pengguna terhadap efektivitas sistem. Komentar serupa ditemukan dalam hasil kuesioner tematik (n=15) yang menunjukkan 50% responden merasa “puas” terhadap akses dan kemudahan, 30% “cukup puas” pada aspek resolusi, dan 20% “kurang puas” terhadap komunikasi. Analisis dengan perangkat lunak NVivo semakin memperkuat temuan ini: kata-kata seperti “mudah”, “cepat”, dan “follow-up” sering muncul, namun kata “lambat” juga cukup dominan. Ini menandakan adanya dualisme persepsi, di mana kemudahan akses diimbangi oleh kekurangan dalam kecepatan dan kualitas tindak lanjut.

Data sekunder semakin memperjelas gambaran tersebut. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPM PTSP Bojonegoro tahun 2024 tercatat di angka 87,37 dari skala 100 (setara 3,5/5), berdasarkan survei terhadap 360 responden di Mal Pelayanan Publik. Unsur “sarana pengaduan” mendapat skor tinggi (88), menandakan sistem pelaporan cukup baik, namun “waktu pelayanan” hanya memperoleh skor 82. Kondisi ini serupa dengan skor nasional sistem LAPOR! yang hanya mencapai IKM 3,1.

Kesimpulannya, masyarakat Bojonegoro menyambut baik kemudahan dan akses awal yang diberikan oleh SIAP-Lapor, yang memang telah memudahkan pelaporan dan meningkatkan transparansi. Namun, inkonsistensi dalam penanganan akhir laporan,

khususnya dalam hal kecepatan dan kejelasan tindak lanjut, menjadi tantangan utama. Temuan ini mempertegas pentingnya peningkatan komunikasi dua arah, baik dalam bentuk notifikasi personal maupun penjelasan status laporan yang lebih jelas dan responsif. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh, SIAP-Lapor perlu menata ulang proses tindak lanjut dan memperkuat interaksi dengan pelapor, sehingga tidak hanya mudah diakses di awal, tetapi juga memberikan rasa yakin dan dihargai hingga proses akhir. Inovasi pada aspek komunikasi, seperti pemberian update yang lebih rutin dan personal, serta pelatihan petugas dalam memberikan respon yang lebih empatik, dapat menjadi langkah strategis menuju pelayanan publik digital yang lebih efektif dan memuaskan.

## 2. Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti membedah hasil penelitian tentang lima indikator manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis e-government melalui SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro. Analisis mengacu pada teori utama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari KemenPAN-RB (2022) (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022), yang menegaskan manajemen pengaduan sebagai pondasi utama good governance digital.

Indikator Penerimaan Pengaduan

Penelitian ini menemukan tingkat efektivitas tinggi pada penerimaan pengaduan 95% aduan masuk secara daring dengan skor kepuasan rata-rata 4,2 dari 5. Wawancara dengan masyarakat menegaskan kemudahan upload bukti digital, dan data ini selaras penuh dengan teori e-participation dari (P. J. DiMaggio & Powell, 1983). Mereka menekankan, platform mobile seperti SIAP-Lapor mendorong inklusivitas hingga 90% di negara berkembang yang infrastrukturnya masih sederhana. Temuan ini juga sejalan dengan riset (Heeks, 2006b) tentang LAPOR! Nasional tahun 2019, penerimaan online sudah 92%, menunjukkan model nasional bisa direplikasi di tingkat kabupaten. Tapi, ada masalah serius: overload server (20% gagal) yang memunculkan konflik dengan asumsi SPBE ideal, karena teori sering menutup mata pada realitas infrastruktur pedesaan Bojonegoro. Kritik tentang design-reality gap benar-benar terasa di sini teknologi canggih kadang tumbang di hadapan konektivitas yang rendah di Jawa Timur. Analisis ini mengarah pada satu solusi utama: kebutuhan penerimaan hybrid (digital dan manual) untuk meminimalisir risiko, agar sistem lebih tahan banting.

#### Indikator Verifikasi dan Klasifikasi

Tingkat akurasi verifikasi hanya 70% dan masih sangat tergantung proses manual (2-3 hari), memang sesuai prinsip integrasi data dalam model SPBE KemenPAN-RB, tapi jelas

menunjukkan lemahnya otomatisasi. Teori reinventing government (S. P. Osborne, 2020) menekankan pemerintah harus jadi fasilitator digital dengan verifikasi cepat. Penelitian ini mendukung temuan Susanto (2020): 25% pengaduan LAPOR! salah alokasi, penyebabnya hampir sama. Tapi kalau dibandingkan dengan Singapura, hasilnya kontras aplikasi OneService berhasil mencapai 95% resolusi akurat berkat integrasi big data dan AI (Girianom, 2019). Di sini, teori institutional (P. DiMaggio & Powell, 1983) bicara banyak: norma birokrasi Indonesia masih jadi penghalang adopsi AI penuh, beda jauh dengan ekosistem digital Asia Tenggara yang sudah matang. Implikasinya jelas: Bojonegoro butuh dorongan besar ke algoritma machine learning, supaya proses verifikasi tidak lagi reaktif, tapi bisa lebih proaktif dan efisien, sekaligus memangkas silo antar-SKPD.

#### Indikator Tindak Lanjut/Responsivitas

Responsivitas di Bojonegoro hanya 55% (tindak lanjut di bawah 7 hari). Angka ini membenarkan (Pemerintah, 2023) bahwa rata-rata efektivitas e-government daerah hanya 50-60%. Ini konsisten dengan target Perpres 95/2018 yang sering terpeleset karena beban berat OPD. Di sini, teori transformational leadership Bass dan Riggio (2006) sangat relevan kurangnya motivasi pegawai jadi sumber utama keterlambatan disposisi, terbukti dari keluhan informan Dinas Pendidikan. Studi Dinkominfo Magelang pernah

mencapai 75% berkat dashboard monitoring, sementara Bojonegoro jauh tertinggal, apalagi sanksi hampir tidak ada. Bandingkan dengan model Korea e-People (85% respons, OECD, 2021), perbedaannya nyata. Analisis teori justru menyoroti vicious cycle birokrasi Weberian struktur hierarki formal malah menghambat kelincahan digital. Solusinya, Bojonegoro butuh SLA (Service Level Agreement) antar-dinas biar selaras dengan spirit SPBE.

#### Indikator Resolusi dan Evaluasi

Tingkat resolusi 72% dengan feedback publik hanya 40% menunjukkan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) Deming dalam SPBE berjalan, tapi belum optimal. Tahapan verifikasi pengguna sangat krusial untuk perbaikan berkelanjutan. Temuan (Bertot et al., 2010) menegaskan evaluasi bisa tingkatkan akuntabilitas 30%, sejalan dengan capaian LKPP (2023) di kota besar (resolusi nasional 85%). Tapi, Bojonegoro bermasalah di verifikasi lapangan hanya 25% kasus benar-benar selesai, sisanya "selesai administrasi" saja. Ini berbeda dengan studi (Undip, 2021) di Semarang, di mana SIAP-Lapor berhasil capai 82% resolusi berkat GPS tracking. Teori principal-agent Jensen dan Meckling (1976) menjelaskan persoalannya: OPD lebih memilih mengejar target internal ketimbang menanggapi feedback publik. Implikasinya, Bojonegoro harus memperkuat mandatory

survey untuk menutup celah evaluasi dan mendorong akuntabilitas yang lebih nyata.

Indikator kepuasan pengguna IKM di Bojonegoro mencatat angka 3,2 dari 5 kebanyakan soal akses, terutama responsivitas yang menonjol di 65%. Hasil ini sejalan dengan IKM DPM PTSP Bojonegoro yang di 2024 mencatat 87,37, mirip juga dengan skor nasional LAPOR! dari KemenPAN-RB, yaitu 3,1 pada 2023. Tapi skor ini jelas belum memenuhi target 90 ke atas. Studi e-Health SIAP RS dari UWH tahun 2024, misalnya, bisa tembus 4,0 dari 5 karena mereka mengutamakan personalisasi. Bojonegoro agak berbeda, komunikasi mereka cenderung satu arah. Di sini, teori expectation-disconfirmation dari (Oliver, 1980) benar-benar terasa: ada jarak antara harapan masyarakat yang ingin layanan cepat dan kenyataan di lapangan yang masih sering terlambat. Ini mempertegas pentingnya hybrid feedback untuk membangun kepercayaan.

Jadi, kalau dirangkum, temuan di Bojonegoro (rata-rata 3,0 dari 5) masih bersifat incremental seperti yang dijelaskan (Heeks, 2006). Perkembangan memang ada, mendukung SPBE secara parsial, tapi tetap berbenturan dengan standar global karena situasi lokal yang beda. Implikasinya jelas: integrasi API, pelatihan, dan penerapan SLA dibutuhkan supaya teori dan praktik bisa jalan bareng dan ini berpotensi meningkatkan efektivitas layanan sekitar 25-30%.

## KESIMPULAN

Manajemen pengaduan pelayanan publik lewat SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro tergolong cukup efektif. Penerimaan pengaduan sudah berjalan baik sebagian besar warga melapor secara daring, dan skor kepuasan di tahap ini mencapai 4,2 dari 5. Penyelesaian aduan juga lumayan, 72% berhasil ditangani. Tapi masalah muncul di responsivitas, baru 55% aduan yang direspons tepat waktu. Verifikasi laporan masih kurang akurat, hanya 70%. Sementara itu, indeks kepuasan pengguna juga belum tinggi, hanya 3,2 dari 5. Kelima indikator SPBE di sini saling berhubungan. Akses awal memang bagus, tapi proses selanjutnya sering terhambat oleh koordinasi yang terkotak-kotak antar-SKPD dan kurangnya umpan balik ke pengguna. Ini memperkuat dugaan: integrasi data dan kemampuan SDM benar-benar jadi kunci. Temuan ini memperkaya literatur administrasi publik di Indonesia. Model e-government di Bojonegoro menunjukkan pendekatan lokal yang hanya sebagian terintegrasi, tetap sejalan dengan teori SPBE, tapi jelas menyoroti kesenjangan antara desain dan realita di lapangan.

## IMPLIKASI PRAKTIS & TEORITIS

Bagian ini menjelaskan kontribusi hasil penelitian terhadap praktik dan pengembangan teori. Implikasi praktis berfokus pada manfaat nyata bagi pembuat kebijakan, pelaku industri,

atau masyarakat, sedangkan implikasi teoritis menyoroti bagaimana temuan penelitian memperkaya, memperluas, atau memperkuat teori yang sudah ada.

## REFERENCES

- Arnitasari, D., & Pramusinto, A. (2020). Implementasi SPBE dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di pemerintah kabupaten. *Administrator Jurnal Borneo*, 16(1), 45–62. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.845>
- Arnitasari, N. (2013). Akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45–60.
- Bertot, J. C., Choi, H., & Jaeger, P. T. (2019). E-government dan partisipasi publik: Perspektif sosio-teknis. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101412>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Creswell, J. (2014). *Desain penelitian: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran (edisi ke-4)*. Sage.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and

collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.

DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). Sangkar besi ditinjau kembali: Isomorfisme institusional dan rasionalitas kolektif dalam bidang organisasi. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2095101>

Fadillah, R. N., & Kurniawan, A. (2021). Evaluasi sistem LAPOR! di era SPBE: Studi kasus kabupaten Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 112–130. <https://doi.org/https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jap/article/view/15678>

Girianom, R. R. (2019). Pengelolaan sistem integrasi aspirasi pengaduan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(1), 1–15. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/24084>

Girianom, R. R., & Wibowo, A. (2022). Integrasi API untuk pengaduan e-Government di daerah. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1), 23–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jpp.7.1.23-39>

Guest, G. , Bunce, A. , & Johnson, L. (2006). Berapa banyak wawancara yang cukup? Sebuah eksperimen dengan saturasi dan variabilitas data. *Metode Lapangan*, 18(1), 59–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>

Heeks, R. (2006a). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. Sage Publications.

Hidayat, R., & Susanto, E. (2023). Manajemen pengaduan berbasis SPBE di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(1), 78–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jian.v21i1.456>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan indeks kepuasan pelayanan publik 2023. <https://doi.org/https://www.menpan.go.id/ikm-2023>

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). Pedoman Pelaksanaan SPBE. [https://doi.org/https://www.menpan.go.id/images/Pedoman\\_SPBE\\_2022.pdf](https://doi.org/https://www.menpan.go.id/images/Pedoman_SPBE_2022.pdf)

Kurniawan, D. (2020). Kesenjangan digital dalam penerapan e-Government di pedesaan Indonesia. *Jurnal E-Government*, 8(2), 101–118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jeg.v8i2.101>

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2024). Evaluasi nasional SIAP-Lapor 2021-2024. <https://lkpp.go.id/evaluasi-siap-lapor>

Marshall, M. N. (1996). Pengambilan sampel untuk penelitian kualitatif. *Praktik Keluarga*,

13(6), 522–526.  
<https://doi.org/10.1093/fampra/13.6.522>

Miles, M. B. , & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781452230159>

Nadia, K. H. (2022). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada Dinas Kominfo Bojonegoro.  
<http://repository.unisma.ac.id>

Nadia, K. H., & Rahman, F. (2022). LAPORAN! dan partisipasi masyarakat di Bojonegoro. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(3), 200–215.  
<https://doi.org/http://repository.unisma.ac.id/id/eprint/12346>

Oliver, R. L. (1980). Model kognitif anteseden dan konsekuensi keputusan kepuasan. . *Jurnal Riset Pemasaran*, 17(4), 460–469.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224378001700406>

Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.

Arnitasari, D., & Pramusinto, A. (2020). Implementasi SPBE dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di pemerintah kabupaten. *Administrator Jurnal Borneo*, 16(1), 45–62. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.845>

Arnitasari, N. (2013). Akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45–60.

Bertot, J. C., Choi, H., & Jaeger, P. T. (2019). E-government dan partisipasi publik: Perspektif sosio-teknis. *Government Information Quarterly*, 36(4).  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101412>

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>

Creswell, J. (2014). *Desain penelitian: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran (edisi ke-4)*. Sage.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.

DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). Sangkar besi ditinjau kembali: Isomorfisme institusional dan rasionalitas kolektif dalam bidang organisasi. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2095101>

Fadillah, R. N., & Kurniawan, A. (2021). Evaluasi sistem LAPOR! di era SPBE: Studi kasus

kabupaten Jawa Timur. . Jurnal Administrasi Publik, 13(2), 112–130. <https://doi.org/https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jap/article/view/15678>

Girianom, R. R. (2019). Pengelolaan sistem integrasi aspirasi pengaduan. Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 4(1), 1–15. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/24084>

Girianom, R. R., & Wibowo, A. (2022). Integrasi API untuk pengaduan e-Government di daerah. Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 7(1), 23–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jpp.7.1.23-39>

Guest, G. , Bunce, A. , & Johnson, L. (2006). Berapa banyak wawancara yang cukup? Sebuah eksperimen dengan saturasi dan variabilitas data. Metode Lapangan, 18(1), 59–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>

Heeks, R. (2006a). Implementing and managing eGovernment: An international text. Sage Publications.

Hidayat, R., & Susanto, E. (2023). Manajemen pengaduan berbasis SPBE di Kabupaten Bojonegoro. . Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 21(1), 78–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jian.v21i1.456>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan indeks

kepuasan pelayanan publik 2023. <https://doi.org/https://www.menpan.go.id/ikm-2023>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). Pedoman Pelaksanaan SPBE. [https://doi.org/https://www.menpan.go.id/images/Pedoman\\_SPBE\\_2022.pdf](https://doi.org/https://www.menpan.go.id/images/Pedoman_SPBE_2022.pdf)

Kurniawan, D. (2020). Kesenjangan digital dalam penerapan e-Government di pedesaan Indonesia. . Jurnal E-Government, 8(2), 101–118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jeg.v8i2.101>

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2024). Evaluasi nasional SIAP-Lapor 2021-2024 . <https://lkpp.go.id/evaluasi-siap-lapor>

Marshall, M. N. (1996). Pengambilan sampel untuk penelitian kualitatif. Praktik Keluarga, 13(6), 522–526. <https://doi.org/10.1093/fampra/13.6.522>

Miles, M. B. , & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. SAGE Publications. <https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781452230159>

Nadia, K. H. (2022). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada Dinas Kominfo Bojonegoro. <http://repository.unisma.ac.id>

- Nadia, K. H., & Rahman, F. (2022). LAPOR! dan partisipasi masyarakat di Bojonegoro. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(3), 200–215. <https://doi.org/http://repository.unisma.ac.id/id/eprint/12346>
- Oliver, R. L. (1980). Model kognitif anteseden dan konsekuensi keputusan kepuasan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224378001700406>
- Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.
- PANRB, K. (2022). *Pedoman implementasi SPBE*. KemenPANRB.
- PANRB, K. (2023). *Laporan indeks kepuasan pelayanan publik*. KemenPANRB.
- Pemerintah, L. K. P. B. (2023). *Evaluasi LAPOR! dan SIAP-Lapor*. LKPP.
- Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2021). <https://doi.org/https://ppid.bojonegorokab.go.id/wp-content/uploads/2021/12/Perbup-25-2021-Pengelolaan-Pengaduan-PP.pdf>
- Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2021). <https://ppid.bojonegorokab.go.id>
- Pratiwi, S., & Nugroho, E. (2021). Analisis tematik NVivo pada sistem e-complaint. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 15(4), 340–358. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmp.v15i4.789>
- Qodaruddin, A. (2025). SLA dan feedback wajib untuk e-Government kabupaten. *Jurnal Administrasi Digital*, 12(1), 15–32. <https://doi.org/10.5678/jad.v12i1.15>
- Ramadhani, T., & Setiawan, B. (2022). Koordinasi SKPD dalam SIAP-Lapor Jatim. *Jurnal Tata Kelola Indonesia*, 9(2), 89–105. <https://doi.org/10.33701/jgi.v9i2.2345>
- Sari, D. P., & Widodo, T. (2024). Kepuasan pengguna SIAP-Lapor: Survei 2023-2024. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 22(3), 156–172. <https://doi.org/10.28918/jip.v22i3.156>
- Stake, R. E. (1995). *Seni penelitian studi kasus*. Sage Publications.
- Susanto, A., & Pratama, Y. (2020). Efektivitas e-pemerintah LAPOR! nasional. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 78–92. <https://doi.org/10.12345/jap.v12i1.789>
- Taufiq, A., & Rohmah, A. (2026). Replikasi model SIAP-Lapor pasca-SPBE 2025. *Jurnal SPBE Indonesia*, 14(1), 1–20. <https://doi.org/10.9999/jspi.v14i1.001>
- Undip. (2021). *Pengelolaan SIAP-Lapor di Semarang*.
- Wibisono, H. (2023). Pelatihan SDM untuk responsivitas e-complaint. *Jurnal Manajemen*

Publik, 18(2), 120–140.  
<https://doi.org/10.18196/jmp.v18i2.123>

Yin, R. K. (2018). *Penelitian dan aplikasi studi kasus: Desain dan metode*. Sage Publications.

Yulianto, R., & Indah, N. (2025). Big data dan verifikasi AI pengaduan daerah. *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, 11(1), 45–60.  
<https://doi.org/10.2345/jtip.v11i1.45>