EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (Studi Kasus Kantor Staf Presiden Republik Indonesia)

Moh. Dedy Pratama Yulistiono YS¹⁾, Putu Nomy Yasintha²⁾, I Ketut Winaya³⁾

^{1,2,3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: dedypratamays@gmail.com¹⁾, nomyyasintha.unud@gmail.com²⁾,
ketutwinaya14@yahoo.com³⁾

ABSTRACT

LAPOR! can be said to be successful as the national-based complaint system not only seen from its objective to increase community participation that has been achieved but also from the development of program implementation system through evaluation. This research uses the theory of policy evaluation from William N Dunn consisting of evaluation criteria which are adequacy, effectiveness, equity, efficiency, responsiveness, and appropriateness. The theoretical as its implementation has met the criteria of responsiveness, effectiveness, adequacy, and accuracy can be seen from the purpose of its formation. However, from the indicators of efficiency it is still not maximal due to lack of admin power as a manager of complaints facilities connected to the smallest administrative government. Based on the principles of good governance in term of public complaints system, program of LAPOR! has fulfilled some of indicator for the principles that exist as the public complaint system.

Keywords: Evaluation, complaint system, good governance

1. PENDAHULUAN

Membangun kepercayaan masyarakat merupakan suatu kewajiban dari pemerintah atas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat sebagaimana dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang tersebut juga menyatakan bahwa warga negara berhak atas jaminan hak dan kewajiban warga negara maupun penyelenggara dalam konteks pelayanan publik yang wajib diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unsur-unsur pelayanan publik berupa kepuasan pelanggan, penyedia layanan, jenis layanan, dan penerima

layanan ini terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimana pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan negara diberikan kewenangan dalam hal pelayanan publik untuk menentukan target dan/atau capaian kepuasan pelanggan serta standar layanan.

Terciptanya pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui masyarakat yang aktif memberikan masukan-masukan kepada penyelenggara pelayanan publik mengenai ketimpangan-ketimpangan yang dialaminya. Pada dasarnya masyarakat mempunyai hak dan kewajiban untuk mengadukan pelaksanaan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar atau ketetapan pelayanan publik oleh

penyelenggara. Banyaknya pengaduan terhadap penyelenggara bukan berarti pelayanan publik yang diselenggarakan dinilai buruk. Pengaduan masyarakat yang banyak disampaikan kepada penyelenggara merupakan cerminan dari semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk berperan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Namun disatu sisi masyarakat masih kurang tahu kemana mereka harus mengadu agar apa yang dikeluhkan tepat sasaran. Faktor lain yang mempengaruhi terhambatnya pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah yaitu tidak tepatnya sasaran pengaduan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan, takutnya masyarakat untuk mengadukan suatu permasalahan, kurang berkembangnya sarana pengaduan, sumber daya yang kurang dalam penerimaan pengaduan, fasilitas dan sarana yang kurang memadai, kurangnya respon yang tanggap dari pemerintah dalam sarana pengaduan sehingga menghambat penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam menjalankan fungsi sebagai pengawas pembangunan nasional, Kantor Staf Presiden berupaya untuk mengikut sertakan partisipasi serta aduan masyarakat dari seluruh pelosok di Indonesia. Melalui sistem LAPORI, Kantor Staf Presiden merangkul serta menjaring informasi dari masyarakat umum terkait dengan pelaksanaan pembangunan nasional. Pelaksanaan program sarana pengaduan masyarakat sebagai tempat partisipasi publik dalam mewujudkan tata

kelola pemerintahan yang baik di Indonesia membutuhkan evaluasi untuk dapat menilai keberhasilan suatu program telah berjalan. Keberhasilan dari sebuah program dapat dilihat dari hasil atau dampak yang dicapai selama berjalannya program tersebut. Jika dikaitkan dengan program kebijakan sarana pengaduan masyarakat LAPORI, maka sejauhmana penerapan dan manfaat yang diperoleh dari program kebijakan tersebut serta dampaknya terhadap masyarakat dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pemerintahan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Evaluasi kebijakan di dalam siklus kebijakan menempati urutan terakhir setelah implementasi kebijakan oleh karena itu telah sewajarnya jika setiap kebijakan yang diciptakan serta dilaksanakan kemudian harus dievaluasi. Anderson dalam Winarno (2008:166), menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan secara umum dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut pada penilaian kebijakan yang mencakup implementasi, substansi, dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut. Dengan adanya evaluasi pembuat kebijakan dapat mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan atau melihat sebagian kegagalan dari suatu kebijakan tersebut. Menurut William Dunn memaparkan evaluasi kebijakan publik merupakan suatu usaha penilaian hasil dari kebijakan ketika telah diimplementasikan, evaluasi ditujukan untuk mengetahui seberapa jauh dampak

dan hasil yang telah dicapai. Evaluasi menjawab hasil apakah dampak dari suatu program sesuai dengan yang diperkirakan dengan keterkaitan antara pelaksanaan dan teori.

Pendekatan berdasarkan evaluasi kebijakan menurut William Dunn memiliki indikator yang digunakan diantaranya:

1. Efektivitas (*Effectiveness*)

Penilaian terhadap indikator efektivitas ditujukan untuk melihat ketepatan waktu dari suatu pencapaian hasil atau tujuan kebijakan tersebut dibuat.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Penilaian dari efisiensi ditujukan untuk melihat apakah minimnya suatu usaha telah mencapai pada hasil yang maksimal.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Penilaian kecukupan ditujukan untuk melihat hasil dari suatu kebijakan dapat memecahkan masalah.

4. Kesamaan/Perataan (*Equity*)

Penilaian terhadap perataan ini melihat bagaimana pemerataan atau distribusi dari manfaat serta biaya yang telah dikeluarkan untuk pihak-pihak yang terlibat.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Penilaian terhadap responsivitas memberikan gambaran bagaimana hasil dari suatu kebijakan terhadap kesesuaian rencana dengan keinginan dari suatu kelompok yang ditargetkan.

6. Ketepatan/Kelayakan (*Appropriateness*)

Penilaian terhadap ketepatan ditujukan untuk mengetahui bagaimana hasil serta manfaat yang ditimbulkan dari suatu kebijaksanaan tersebut kepada kelompok masyarakat. Standar tingkat keuntungan dan manfaat sangat relatif sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada target kelompok tersebut.

3. METODELOGI PENELITIAN

Dalam penelitian tentang “Evaluasi Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dalam Mewujudkan *Good Governance* (Studi Kasus Kantor Staf Presiden Republik Indonesia)” peneliti ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif.

Sumber data pada penelitian yang dilakukan ini dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono 2011:156) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang didapatkan melalui teknik wawancara dengan narasumber di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu harus memiliki dan menentukan informan yang tepat sebelum peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan data informan yang langsung berhubungan dengan fokus masalah.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan suatu sumber yang tidak langsung

memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder berupa dokumentasi atau keterangan-keterangan lain seperti struktur organisasi, gambaran umum lokasi penelitian, serta hal lain yang dapat memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini. Sehingga dapat digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini.

Data primer penelitian ini berasal dari wawancara dengan Pimpinan Pengelola LAPOR! antara lain *project leader* LAPOR!, supervisor LAPOR!, petugas pengelola dan beberapa masyarakat pengguna. Selain memakai data primer peneliti juga menggunakan data sekunder yang didapat melalui berbagai sumber yaitu situs internet serta literatur artikel yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Unit analisis penelitian merupakan unit analisis pelayanan suatu organisasi. Unit analisis penelitian dapat berupa benda, kelompok, individu, kegiatan, wilayah, dan waktu tertentu sesuai dengan apa yang menjadi fokus penelitian tersebut. Pada penelitian ini peneliti mengambil unit analisis berupa organisasi pemerintah dengan suatu kegiatannya yaitu evaluasi pelaksanaan program LAPOR!.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterkaitan Dengan Konsep Evaluasi Kebijakan Publik

Program LAPOR! merupakan suatu program pemerintah yang ditujukan sebagai sarana pengaduan masyarakat tentang bagaimana pemerintah diharapkan hadir ditengah masyarakat sebagai pemberi

pelayanan. Oleh karena itu penting adanya evaluasi yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi dari program ini terlaksana di masyarakat dan dengan itu diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana program LAPOR! ini terlaksana dan apa dampaknya kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan tujuan terbentuknya program atau tidak.

Efektivitas

Efektivitas merupakan tolak ukur keberhasilan atau suatu pencapaian yang telah ditetapkan dari sebuah program, dimana dalam suatu efektivitas ditekankan pada suatu hasil yang dapat dicapai. Semakin banyak hasil yang mampu dicapai maka semakin besar tingkat keberhasilan dari efektivitas program tersebut. Efektivitas dalam penelitian ini diukur dari seberapa berhasilnya suatu program yang dibuat pemerintah sebagai pemberi kebijakan untuk mencapai masyarakat selaku penerima kebijakan.

Berdasarkan analisis lapangan yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan Indonesia telah mewujudkan LAPOR! sebagai salah satu sarana pengaduan publik yang sesuai dengan indikator efektivitas. Hal ini dilihat dari pencapaian tujuan pengadaannya program LAPOR! berbasis teknologi informasi digunakan untuk mengelola aspirasi serta pengaduan dari masyarakat yang bersifat akuntabel, dapat diandalkan, transparan, dan telah memiliki dasar hukum kuat guna membantu pemerintah dalam mengawasi pembangunan nasional.

Efisiensi

Efisiensi adalah suatu indikator evaluasi yang berkaitan dengan ketepatan cara (usaha dan kerja), tidak membuang waktu dan biaya, serta memaksimalkan pemanfaatan seluruh sumber daya manusia, dimana setiap daya dan upaya yang tersalurkan dalam suatu efisiensi menjadi proses yang berguna. Semakin minimnya penggunaan dari sumber daya, maka semakin efisien proses yang telah terlaksana.

Dilihat dari segi efisiensi waktu, pelayanan pengaduan program LAPOR! memiliki standar operasional dalam merespon pengaduan permasalahan yakni 3-5 hari kerja. Tujuan adanya standar operasional tersebut agar masyarakat memiliki kepastian waktu pelayanan. Sedangkan dari segi usaha yakni menyangkut kualitas pelayanan dari sistem informasi yakni sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini dapat terlihat dari jawaban staff atau administrator LAPOR! yang mampu menyaring dan mendisposisikan laporan yang masuk serta mendorong kementerian atau lembaga terlapor untuk segera menyelesaikan laporan melalui upaya diskusi dengan lembaga terlapor untuk mencari solusi terbaik. Oleh karena itu setiap administrator diharuskan untuk mengerti setiap substansi dari laporan yang masuk.

Kecukupan

Dalam kebijakan publik kecukupan merupakan suatu evaluasi yang berkaitan dengan suatu tingkat efektivitas dalam hal pemuas kebutuhan, kesempatan atau pun nilai yang menimbulkan adanya suatu masalah. Dapat disimpulkan bahwa kecukupan memiliki keterkaitan dengan efektivitas dalam mengukur seberapa jauh alternative kebijakan tersebut dapat memuaskan kebutuhan, kesempatan atau nilai dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu cara pemecahan masalah yang efektif dan efisien guna memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan seperti hanya dengan mengirimkan pesan singkat kepada LAPOR! melalui 1708, dimana di dalam sistem LAPOR! terdapat fitur rahasia, anonim dan transparansi guna merahasiakan identitas pelapor sehingga pelapor merasa nyaman dan aman dalam menyampaikan pengaduan. Dilihat dari uraian diatas maka diketahui bahwa keterkaitan antara evaluasi dengan indikator kecukupan kebijakan publik sudah terbilang sangat baik karena telah berhasil memberikan nilai kepuasan kepada masyarakat selaku pelapor dan dikarenakan oleh kanal pengaduan LAPOR! yang langsung kepada instansi yang dituju dan mencakup wilayah Indonesia secara luas.

Perataan

Perataan merupakan paradigma dalam satu kebijakan publik dimana menyangkut seberapa jauh kebijakan dapat

memaksimalkan kesejahteraan sosial. Perataan mempunyai arti keadilan yang diberikan dan diperoleh dari sasaran kebijakan publik. Dunn memberikan pernyataan bahwa kriteria kesamaan (*equity*) memiliki hubungan erat dengan akibat dan usaha yang dikeluarkan untuk merujuk pada keadilan antar kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.

Dalam sistem LAPOR! aspek perataan kebijakan merupakan hasil akhir yang ingin dicapai, dimana masyarakat diberikan kemudahan dalam memberikan laporan atas pengaduannya secara merata. Pemerataan pada aspek sumber daya yang meliputi pengelola program LAPOR! telah dirasa cukup karena telah dapat menuntaskan permasalahan yang ada pada pengelolaan LAPOR!, lain halnya pada aspek pemerataan sistem LAPOR! di Indonesia yang masih dirasa kurang merata pada daerah berkembang. Akan tetapi perataan kebijakan yang ada saat ini memiliki jangkauan yang masih belum merata dikarenakan kurang sadarnya pemerintah daerah untuk membentuk kerjasama yang baik dengan pemerintah pusat. Oleh karena itu, sebagai upaya pengoptimalisasian pemerataan program LAPOR! maka diperlukan adanya kerjasama yang baik dari pemerintah daerah dengan pemerintah pusat guna mempermudah pendistribusian kebijakan LAPOR! baik secara program ataupun sumber daya.

Responsivitas

Responsivitas adalah suatu kemampuan dalam memahami kebutuhan

masyarakat yang menekankan pada aspek prioritas pengembangan program pelayanan serta pemberian pelayanan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Responsivitas merupakan suatu tanggapan sasaran kebijakan dalam pelaksanaan kebijakan berkenaan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memberikan kepuasan dalam preferensi, kebutuhan, atau nilai dari kelompok masyarakat.

LAPOR! diketahui telah melaksanakan responsivitas yang baik kepada masyarakat bahwa respon pengelola sebagai penyedia pelayanan kepada pengaduan masyarakat sebagai penerima pelayanan sudah dirasa baik. Responsivitas dari pengelola dibuktikan dengan adanya jawaban terhadap pengaduan dalam bentuk pesan singkat atas penerimaan pengaduan, pemberitahuan proses pengaduan, informasi penyelesaian berupa laporan dari pihak pemerintah yang berwenang.

Ketepatan

Dalam pelayanan kebijakan publik, ketepatan diasumsikan sebagai upaya pemerintah selaku pembuat program untuk merealisasikan programnya agar tepat guna bagi masyarakat. Ketepatan dapat disimpulkan menjadi suatu penilaian tujuan terbentuknya kebijakan yang menjadikannya solusi penyelesaian masalah yang terdapat di masyarakat. Suatu program pemerintah dikatakan tepat sasaran apabila sudah mampu menjamah dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakatnya secara luas dan merata.

Jika dikaitkan dengan tujuan terbentuknya program LAPOR! yakni untuk menghadirkan masyarakat sebagai pemantau pembangunan di Indonesia maka kehadiran LAPOR! sudah menjadi jawaban yang tepat sebagai sarana pengaduan publik di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan terlibatnya masyarakat sebagai penyumbang aspirasi dan partisipasi. Program LAPOR! membantu masyarakat dalam menentukan sasaran yang tepat dengan apa yang diadakan masyarakat agar pengaduan tersebut tepat sasaran dan dapat diselesaikan dengan maksimal.

LAPOR! Sebagai Sarana Terwujudnya *Good Governance*

Good governance merupakan pemahaman atas prinsip-prinsip yang membentuk terjadinya pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip dari *good governance* menjadi tolak ukur baik buruknya suatu pemerintahan. Pemerintahan dikatakan baik apabila telah dapat bersinggungan dengan semua prinsip yang ada pada *good governance* seperti supremasi hukum, partisipasi masyarakat, transparansi, responsivitas, keadilan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan strategi visi.

Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good governance* merupakan suatu wujud dari tanggung jawab penyelenggara kebijakan terhadap kebijakan yang diciptakan kepada masyarakat luas. Peningkatan akuntabilitas para pengambil

keputusan sangat berpengaruh pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pembuat kebijakan.

Sebagai upaya mengantisipasi berbagai isu yang ada dalam penyampaian aspirasi masyarakat maka baiknya pemerintah pusat maupun daerah menyediakan sarana komunikasi agar masyarakat dapat dengan mudah mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi yang diambil pemerintah dapat meliputi penyampaian pendapat secara tertulis, konsultasi, temu wicara, dan pertemuan terbuka secara langsung,. Dengan adanya LAPOR! pemerintah menjawab kebutuhan masyarakat dengan mewujudkan suatu sarana pengaduan guna memberikan wadah bagi partisipasi masyarakat.

Transparansi

Transparansi atau keterbukaan berarti sebuah pelaksanaan yang dilakukan dengan sejujurnya dan tidak menutupi segala informasi yang ditetapkan oleh lembaga. Transparansi berguna untuk membantu pihak-pihak berkepentingan dapat mengakses informasi serta mempermudah pembahasan informasi dan memadai agar dapat dipantau dan dimengerti. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pemerintahan sebagai penambah wawasan yang secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Keterbukaan

Di dalam kehidupan bernegara keterbukaan dirasa penting bagi setiap negara sehingga negara berusaha menumbuhkan keterbukaan. Informasi penyelenggaraan pemerintahan merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat untuk memantau serta ikut berpartisipasi dalam pengembangan daerah. Oleh karena itu perlunya peran aktif dari pemerintah untuk memberikan informasi lengkap mengenai kebijakan serta layanan yang disediakan kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi seperti *leaflet*, brosur, radio, pengumuman melalui koran serta televisi lokal maupun *website* penyelenggara pelayanan.

Aturan Hukum

Rasa aman dan nyaman masyarakat dapat diwujudkan dengan cara adanya aturan hukum untuk melengkapi pemerintahan yang bersih dan juga baik. Agar suatu kebijakan itu menjadi efisien dan efektif, maka para penyelenggara pemerintahan harus mampu merancang atau menyusun aturan hukum yang tepat dengan kebijakan yang akan dibuat agar masyarakat merasa memiliki keadilan disusun secara rasional dan terukur sesuai kebutuhan nyata masyarakat.

5. KESIMPULAN

Pertama, pada indikator efektivitas, program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) secara pelaksanaan sesuai dengan teori telah dapat dikatakan efektif. Efektif LAPOR! mengacu pada pelaksanaan yang telah

sesuai dengan tujuan utama dari kebijakan terbentuknya LAPOR!.

Kedua, dilihat dari Indikator Efisiensi, program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) belum dapat dikatakan sepenuhnya efisien hal tersebut dikarenakan kurangnya sumber daya manusia sebagai admin pengelola LAPOR! pada penyelenggara pelayanan terkecil di Indonesia, serta sarana internet yang kurang merata di sebagian daerah Indonesia, hanya kepastian waktu yang dapat dicapai dalam pelaksanaannya LAPOR!.

Ketiga, indikator Kecukupan program LAPOR! telah menjawab bahwa LAPOR! merupakan sarana pengaduan yang memiliki fasilitas lengkap untuk mencukupi kebutuhan masyarakat untuk berpartisipasi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Keempat, indikator Perataan selama pelaksanaannya dari tahun 2012 LAPOR! belum mencapai pemerataan sebagai sarana pengaduan publik nasional ini dikarenakan beberapa faktor terutama akses komunikasi serta geografis yang menyebabkan tidak terjangkanya sebagian daerah-daerah di Indonesia.

Kelima, indikator Responsivitas, dalam pelaksanaannya program sarana pengaduan LAPOR! ini dapat dikatakan responiv dibuktikan dari adanya jawaban dari pengelola atas segala aduan yang disampaikan masyarakat.

Keenam, dilihat dari indikator Ketepatan kehadiran LAPOR! sebagai sarana pengaduan telah tepat menjadi sarana pengaduan yang memiliki tujuan

mengikutsertakan masyarakat dalam pengawasan pembangunan.

Dari beberapa prinsip *good governance* yang telah dijabarkan diatas, program sarana pengaduan publik LAPOR! telah memenuhi sebagian prinsip yang ada sebagai sarana pengaduan masyarakat guna menghadirkan masyarakat sebagai pengawas pemerintahan, sehingga program ini dapat dinyatakan sebagai kebijakan yang dapat mewujudkan pemerintahan yang baik menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Program LAPOR! mempermudah masyarakat untuk menyampaikan segala partisipasi dan aspirasinya dengan mudah dan cepat melalui banyak kanal pengaduan seperti pesan singkat, telepon, *e-mail*, sosial media, aplikasi maupun langsung mengirimkan aduan melalui *website* LAPOR!. Berbagai kanal pengaduan tersebut disediakan LAPOR! agar semua masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya tanpa harus memikirkan kendala topografi dan waktu. Pada program LAPOR! juga terdapat fitur anonim yang merahasiakan informasi pelapor sehingga masyarakat tidak takut lagi dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah. Disamping itu LAPOR! juga memberikan kepastian kepada masyarakat dalam hal penindaklanjutan laporan pengaduan yang masuk, dengan memberikan kemudahan bagi pelapor untuk mengawasi sejauh mana tindak lanjut proses laporan yang diadakan. Fitur-fitur tersebut merupakan fitur unggulan yang membedakan sarana pengaduan LAPOR!

dengan sarana pengaduan lain di Indonesia.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2004). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cipta
- Agustino Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Hetifa, Sumarto. (2003). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Indrajit, R.E. (2002). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- N. Dunn, William. (2003). *Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, Riant. (2011). *Public Policy: Teori Kebijakan – Analisis Kebijakan – Proses*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Saleh, A. Muwafik. (2010). *Public Service: Communication*. Malang: UMM press
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Subarsono. AG. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Sumarto dan Hetifah (2003). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: YayasanObor Indonesia
- Syafiie, Kencanalnu. (2007). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*, Jakarta: Grassindo
- Wibawa, Samodra. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Winarno, Budi. (2002). *Kebijakan Publik Teori Proses dan Studi Kasus*, Yogyakarta: PT. Buku Seru
- Jurnal / Dokumen / Karya Ilmiah**
- Ami Setiawati. (2012). *Evaluasi Program Transjakarta Dalam Upaya Perbaikan Transportasi Publik di Jakarta*. Jurnal Universitas Indonesia.
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20308956-Spdf-Ami%20Setiawati.pdf>
- Direktorat Aparatur Negara. (2011). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Info Kajian BAPPENAS Vol.8 No.2 hlm 18-28.
[http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/114308-\[Konten\]-M.98.Direk.%20Aparatur%20Negara.pdf](http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/114308-[Konten]-M.98.Direk.%20Aparatur%20Negara.pdf)
- Hamid Jorjani. (1994). *The Holistic Perspective In The Evaluation Of Public Programs: A Conceptual Framework*. Jurnal *The Canadian Journal of Program Evaluation*.
www.proquest.com/products-services/ebooks-main.html
- John Mayne. (2006). *Audit And Evaluation In Public Management: Challenges, Reforms, And Different Roles*. Jurnal *The Canadian Journal of Program Evaluation*.
www.proquest.com/products-services/ebooks-main.html
- Witira Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno. (2014), *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi Bekasi City Public Complaints Management*. Jurnal Lembaga Administrasi Negara.
<https://media.neliti.com/media/publications/52306-ID-pengelolaan-pengaduan-masyarakat-kota-be.pdf>
- Suci Sitoresmi. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)*. Jurnal Universitas Indonesia.
<http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S47487-Suci%20Sitoresmi>

Website

Direktorat Jenderal Kembangan IPTEK & DIKTI, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (2016). *Statistik Kopertis*. <http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/statistik-5/>. Diakses pada tanggal 14 Juli 2017

Humas Ombudsman. (2016). *Pelayanan Publik Buruk Bukti Kurangnya Implementasi Ham*.

<http://www.ombudsman.go.id/index.php/berita/berita/berita-ombudsman/1659-pelayanan-publik-buruk-bukti-kurangnya-implementasi-ham.html>. Diakses pada tanggal 23 April 2017

Humas Kantor Staf Presiden. (2014). *Tentang Kantor Staf Presiden*. <http://ksp.go.id/tentang-kantor-staf-presiden/>. Diakses pada tanggal 2 Mei 2017

Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. (2014). *Daftar BUMN*. <http://www.bumn.go.id/halaman/situs>. Diakses pada tanggal 14 Juli 2017

Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2014). *Kedutaan/Konsulat*. <http://www.kemlu.go.id/id/kedutaan/default.aspx>. Diakses pada tanggal 14 Juli 2017

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Lembaga Non Struktural*. <https://www.menpan.go.id/kelembagaan/549-lembaga-non-struktural>. Diakses pada tanggal 14 Juli 2017

Layanan Aspirasi dan Prngaduan Online Rakyat. (2017). Statistik Kategori Laporan. https://www.lapor.go.id/statistik/kategori/statistik_kategori_laporan.html. Diakses pada tanggal 5 Mei 2017

Lubis, HeldaniaUltri. (2017). *10 Ribuan Aduan Warga ke Ombudsman di 2016 Terbanyak Soal Pemda*. <http://www.detik.com/news/berita/d-3417121/10-ribuan-aduan-warga-ke-ombudsman-di-2016-terbanyak-soal-pemda.html>. Diakses pada tanggal 16 Mei 2017

Dicson. (2016). *10 Negara Kepulauan Terbesar Di Dunia*. <http://ilmupengetahuanumum.com/10-negara-kepulauan-terbesar-di-dunia/>.

Diakses pada tanggal 2 Jauari 2018
Admin (2018). *Mau Laporan Anda Jadi Anonim atau Rahasia, Ini Caranya!*. <http://blog.lapor.go.id/index.php/356-mau-laporan-anda-jadi-anonim-atau-rahasia-ini-caranya>. Diakses pada tanggal 16 Maret 2018

PeraturanPerundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 2015 tentang Kantor Staf Presiden.