

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN  
PERATURAN PRESIDEN RI NOMOR 76 TAHUN 2013 DI  
KABUPATEN SLEMAN**

***Management of Public Service Complaints Based on The Indonesian  
Presidential Regulation Number 76 Of 2013 in Sleman Regency***

**Takariadinda Diana Ethika, Hartanti,  
Hildegard Pelimer Lamawuran, Novi Yanti**

Fakultas Hukum Universitas Janabadra

Jalan Timoho II/40, Yogyakarta

e-mail: [takariadinda@gmail.com](mailto:takariadinda@gmail.com) , [hartanti.anggoro@gmail.com](mailto:hartanti.anggoro@gmail.com)

Naskah diterima : 19-12-2024, revisi : 26-03-2025, disetujui : 10-04-2025

**Abstrak**

Penelitian dengan judul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Di Kabupaten Sleman dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang mengatur kewajiban instansi pemerintah dalam mengelola aduan/laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang diteriannya. Penelitian ini mengangkat permasalahan apakah pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 dan Apa kendala yang dihadapi Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dalam melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat ? Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologis dan analisis dilakukan secara diskriptif kualitatif sedangkan data yang dipergunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun kesimpulan hasil penelitian di Dinas KOMINFO dan Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sleman bahwa pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, dalam menyelesaikan atau menindaklanjuti aduan /laporan masyarakat tidak menghadapi kendala apapun dengan tingkat prosentase penyelesaian mencapai lebih dari 90% . Kendala justru terjadi pada saat mengakses aplikasi SP4N-LAPOR! yang sering error, sulit diakses atau kalau bisa diakses lambat dan loadingnya juga lambat, sehingga memperlambat proses penyelesaian atau menindaklanjuti aduan atau laporan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pengelolaan, Pengaduan, Pelayanan Publik, PP No. 76 Tahun 2013

### **Abstract**

*The research titled "Management of Public Service Complaints Based on the Indonesian Presidential Regulation Number 76 of 2013 in Sleman Regency" was conducted with the aim of understanding the implementation of Presidential Regulation Number 76 of 2013, which regulates the obligations of government agencies in managing public service complaints/reports they receive. This research raises the issue of whether the implementation of public service complaint management in Sleman Regency is in accordance with the provisions of Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 76 of 2013 and what obstacles the Sleman Regency Local Government faces in managing public complaints. This type of research is normative legal research with a juridical approach, and the analysis is conducted descriptively qualitatively, using both primary and secondary data. The conclusion of the research conducted at the KOMINFO Office and the DUKCAPIL Office of Sleman Regency is that the management of public service complaints is carried out in accordance with the provisions regulated in Presidential Regulation Number 76 of 2013. In resolving or following up on public complaints/reports, there are no obstacles encountered with a resolution rate of over 90%. The obstacles actually occur when accessing the SP4N-LAPOR! application, which often has errors, is difficult to access, or if it can be accessed, it is slow and has slow loading times, thereby delaying the process of resolving or following up on public complaints or reports.*

**Keywords:** *Management, Complaints, Public Services, Government Regulation No. 76 of 2013*

---

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik secara umum dipahami sebagai pelayanan kepada publik oleh negara yang dijalankan oleh instansi pemerintah atau ASN. Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 Alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum,

mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.<sup>1</sup>

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.<sup>2</sup> Ada tiga hal yang menarik dalam membahas pelayanan publik yaitu pelayanan publik, sektor publik dan penyediaan layanan atau services delivery. Pelayanan publik berarti kegiatan dan pelayanan yang dilakukan dalam kapasitas pemerintah untuk kepentingan domain publik dan untuk kepentingan masyarakat umum. Layanan tersebut meliputi kepolisian, pertahanan, kesehatan, pendidikan, dll. Sektor Publik adalah sektor yang dimiliki atau paling tidak dikuasai oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan Layanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh sektor-sektor yang terdaftar memenuhi atau melampaui harapan penerima manfaat (masyarakat umum).<sup>3</sup>

Suatu kebijakan pelayanan publik dibuat dengan tujuan kebaikan bagi masyarakat luas. Aparat Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik mungkin sudah bekerja maksimal, namun dalam implementasinya tidak selalu sesuai dengan harapan masyarakat. Warga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik bisa mengajukan komplain atau mengadukan masalah pelayanan publik kepada pemerintah. Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 telah dijelaskan bahwa Pengelolaan pengaduan masyarakat sangatlah penting. Pengelolaan pengaduan dari masyarakat merupakan sarana penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik agar terjaminnya perlindungan hak

---

<sup>1</sup> Ruslan Ramadhan, “In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur,” *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2024): 55–67, <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>.

<sup>2</sup> Afandi. Nur. Muhammad, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2018).

<sup>3</sup> Agusta Ari Wibowo and Indra Kertati, “Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik,” *Public Service and Governance Journal* 3, no. 01 (2022): 01, <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>.

setiap warga negara dari kemungkinan penyalahgunaan dalam pelayanan publik. Pengaduan oleh masyarakat merupakan informasi tentang sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai dengan harapan masyarakat. Informasi ini sangat penting bagi pemerintah sebagai penyelenggara layanan guna memperbaiki mutu pelayanan.

Presiden selaku kepala pemerintah yang bertugas melaksanakan UU menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Peraturan Pemerintah ini, dinyatakan bahwa penanganan pengaduan merupakan bagian dari standar pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan dengan menerapkan partisipasi masyarakat. Masyarakat diikutsertakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik baik dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pengawasan dan evaluasi yang disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara atau melalui media massa.

Presiden sebagai pelaksana UU menggunakan kewenangannya dalam membuat regulasi yang mengatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan cara membuat Peraturan Presiden. Hierarki peraturan perundang-undangan menempatkan Peraturan Presiden sebagai aturan pelaksanaan PP, dapat pula sebagai aturan yang bersifat mandiri sebagai wujud kewenangan Presiden dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Dengan kata lain, Peraturan Presiden sebagai suatu kebijakan presiden dalam kedudukannya sebagai kepala pemerintahan. Dalam konteks pengaduan pelayanan publik oleh pemerintah, Presiden memiliki kewenangan untuk membuat Peraturan Presiden yang menjadi pedoman bagi apatur pemerintah Pusat hingga di pemerintah Daerah dalam mengelola pengaduan terkait dengan pelayanan publik.

Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memuat berbagai hal sebagai berikut: 1) sarana pengaduan, 2) pengelola pengaduan, 3) mekanisme pengelolaan pengaduan, 4) pelaporan, pemantauan, evaluasi, 5) penyelesaian pengaduan, 6) kewajiban dan larangan bagi pengelola, 7) perlindungan pengaduan, 8) penilaian kinerja, 9) sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional, dan 10) pembinaan dan pengawasan.

Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Peraturan menteri ini menyatakan pengelolaan pengaduan melalui sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Selanjutnya ada perubahan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap untuk Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional (SP4N). Lembaga yang berwenang untuk mengelola SP4N-Lapor secara resmi ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik.<sup>4</sup>

Pemanfaatan aplikasi umum untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi, pengelolaan juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Salah satu tantangan yang krusial adalah kurangnya komitmen dari pimpinan untuk menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-

---

<sup>4</sup> Aryati Ningsih, “Implementasi SP4N Lapor Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sumawesi Selatan,” 2002, 1–12.

LAPOR!). Padahal, aplikasi ini sudah ditetapkan sebagai aplikasi umum tahun lalu. Artinya harus dipakai semua instansi.<sup>5</sup>

Sejak ditetapkannya SP4N tahun 2013, SP4N (termasuk sebelumnya melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat/ LAPOR!) telah menerima 1.592.427 pengaduan atau rata-rata 199.053 pengaduan per tahun. Pada tahun 2019 saja, jumlah total pengaduan yang diterima SP4N mencapai 196.437 pengaduan. Angka ini telah meningkat tidak hanya dalam hal jumlah pengaduan yang masuk, tetapi juga dalam hal jumlah orang yang menggunakan SP4NLAPOR! yaitu 801.257 per Januari 2019. Selain itu, mengenai keterhubungan SP4N-LAPOR! dengan instansi pemerintah, sampai dengan akhir tahun 2019 instansi pemerintah yang terhubung adalah sebanyak 623 instansi, dimana 440 instansi diantara telah menetapkan peraturan pengelola pengaduan. 623 instansi tersebut terdiri dari 34 Kementerian, 74 Lembaga, 389 Pemerintah Kabupaten, 92 Pemerintah Kota, 34 Pemerintah Provinsi. Jumlah keterhubungan ini mencapai target 100% dari target output anggaran yang ditetapkan di awal tahun 2019, dimana ditetapkan 623 Instansi Pemerintah terintegrasi dengan indikator telah mampu mengelola pengaduan melalui SP4N-LAPOR.<sup>6</sup>

Kabupaten Sleman juga melakukan pengelolaan laporan atau pengaduan dari masyarakat melalui SP4N-LAPOR . Pelaksanaan SP4N-Lapor! di Kabupaten Sleman sudah berjalan berdasarkan dasar hukum yang kuat baik di Tingkat nasional maupun daerah. Adapun dasar hukumnya ialah Peraturan Presiden RI No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Perbup No.19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Perbup No.1.1 Tahun 2018 tentang Masterplan Smartcity, Perbup No.52 Tahun 2021 tentang

---

<sup>5</sup> Berita Terkini, “Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas,” no. October (2024).

<sup>6</sup> Posted by Kominfo, “EVALUASI AKHIR PENGEMBANGAN SP4N-LAPOR!, UNDP KUNJUNGI KABUPATEN SLEMAN,” accessed June 17, 2024, <https://kominfo.slemankab.go.id/evaluasi-akhir-pengembangan-sp4n-lapor-undp-kunjungi-kabupaten-sleman/>.

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2021-2024.<sup>7</sup>

Sementara dalam pengelolaannya, Pemkab Sleman telah melaksanakan upaya promosi yang kuat untuk memperkenalkan SP4N-Lapor! kepada masyarakat menggunakan berbagai media promosi seperti spanduk, media sosial, merchandise, dan platform digital lainnya. Dengan demikian, masyarakat Kabupaten Sleman semakin terinformasi dan terdorong untuk memanfaatkan kanal aduan tersebut sebagai sarana untuk menyampaikan aduan dan aspirasi mereka.<sup>8</sup> Pengelolaan laporan atau pengaduan dari masyarakat melalui SP4N-LAPOR di Kabupaten Sleman tidak terlepas dari berbagai kendala yang dihadapi tetapi secara umum penyelesaian laporan /pengaduan yang masuk semakin pendek waktunya hanya sekitar 3 hari laporan dapat diselesaikan dengan baik, hal itu sangat baik karena dari waktu ke waktu waktu yang dicapai untuk menyelesaikan laporan semakin pendek.

Atas dasar uraian pada latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Di Kabupaten Sleman”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Apakah pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 ?
2. Apa kendala yang dihadapi Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dalam melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat ?

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan sosiologis dan perundang-undangan. Penelitian ini

---

<sup>7</sup> Kominfo.

<sup>8</sup> Kominfo.

dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Infomasi dan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai pengelola pengaduan pelayanan publik. Bahan yang dipakai untuk menjawab permasalahan dalam penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui metode wawancara secara langsung dengan nara sumber sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dengan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

### **C. PEMBAHASAN**

#### **1. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sleman Berdasarkan Ketentuan Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013**

##### **a. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui SURAT WARGA dan LAPOR SLEMAN**

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan suatu proses yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola keluhan, saran, kritikan, aspirasi, gagasan maupun informasi dari masyarakat. Sehingga pengelolaan pengaduan masyarakat mempunyai peranan yang penting di dalam mengatasi keluhan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan”. Inti dari ketentuan pasal 18 ini masyarakat punya hak melakukan pengaduan terhadap pelayanan publik yang kurang baik diterimanya kepada pimpinan dalam hal ini kepala daerah melalui instansi yang melakukan pelayanan publik.

Pelayanan publik seperti yang diatur dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan konsekuensi logis dari adanya kebijakan publik yang ditetapkan oleh pembentuk undang-undang dan wajib dilaksanakan oleh pemerintah. Kebijakan yang berhubungan dengan publik disebut dengan kebijakan publik (Sirajuddin, 2016). Kebijakan publik lahir dari

adanya kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Pembuat kebijakan publik disebut dengan stakeholder. Stake holder dalam pembuatan kebijakan publik adalah pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan azas kepentingan masyarakat.<sup>9</sup>

Kiranya batasan pengertian kebijakan publik yang dirumuskan oleh Thomas R. Dye bisa dipahami. Dye mengatakan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. Definisi tersebut secara jelas menegaskan betapa pemerintah memegang peran sangat penting dalam seluruh proses kebijakan publik, dari perumusan, implementasi hingga outcomes-nya. Memang harus diakui, dalam konteks kebijakan publik tersebut, efektivitas sebuah pemerintahan sangat ditentukan.<sup>10</sup>

Definisi Kebijakan publik dimaknai sebagai sebuah hubungan dalam mencapai sasaran dan tujuan dari hasil akhir kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah . Kekurangan dari sebuah kebijakan publik dapat diketahui setelah kebijakan tersebut terlaksana sedangkan keberhasilan dari sebuah kebijakan publik tersebut dapat dilihat dari dampak yang dihasilkan setelah pelaksanaan kebijakan.<sup>11</sup>

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service provider*) Dalam Peraturan Presiden

---

<sup>9</sup> Desrinelti Desrinelti, Maghfirah Afifah, and Nurhizrah Gistituati, “Desrinelti, 2021,” *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)* 6, no. 1 (2021): 83.

<sup>10</sup> Yosep Gede Sutmasa, “Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik,” *Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 4, no. 1 (2021): 25–36, <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>.

<sup>11</sup> Desrinelti, Afifah, and Gistituati, “Desrinelti, 2021.”

Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.<sup>12</sup>

Sebagai upaya untuk memperbaiki kinerja instansi yang bertugas melakukan pelayanan publik kepada masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman membangun sistem aplikasi yang bertujuan untuk menampung laporan dan pengaduan masyarakat yang memperoleh pelayanan publik yang kurang baik jika tidak mau dikatakan memperoleh pelayanan yang buruk. Pada bulan Mei 2016 Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman telah meluncurkan aplikasi pengelolaan pengaduan masyarakat yang dinamakan LAPOR SLEMAN. Aplikasi ini sudah ada sebelum lahirnya aplikasi layanan pengaduan SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang diluncurkan MENPAN RB pada tahun 2016 bulan Desember.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyatnya, Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat seringkali dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan mendapatkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat merasa tidak betah menunggu dalam proses pelayanan oleh sebab itu pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan.<sup>13</sup>

Bahkan jauh sebelum adanya aplikasi LAPOR SLEMAN, di Sleman sudah tersedia sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/laporan

---

<sup>12</sup> Hiasinta Sabeni and Emei Dwinanarhati Setiamandani, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 9, no. 1 (2020): 43–52, <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>.

<sup>13</sup> Sabeni and Setiamandani.

terkait pelayanan publik yang ada yang disebut dengan SURAT WARGA. SURAT WARGA ini merupakan aplikasi online sederhana yang dimiliki pemerintah Daerah Kabupaten Sleman yang terdapat di website DISDUKCAPIL Sleman, aplikasi SURAT WARGA merupakan aplikasi biasa yang dapat dipergunakan masyarakat yang ingin melaporkan atau mengadukan buruknya proses pelayanan publik yang diterimanya. Setelah laporan.pengaduan masuk di aplikasi SURAT WARGA , pengelola laporan/pengaduan akan menjawab substansi laporan/pengaduan juga melalui aplikasi SURAT WARGA. Tetapi sejak adanya aplikasi Lapor Sleman pada tahun 2016 aplikasi SURAT WARGA sudah tidak dipergunakan lagi dan semua laporan/keluahn/pengaduan masyarakat diarahkan untuk dilakukan melalui aplikasi LAPOR SLEMAN.

Pengaduan Aplikasi LAPOR SLEMAN merupakan aplikasi pengaduan yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, ataupun permintaan informasi kepada pemerintah Kabupaten Sleman. Aplikasi pengaduan masyarakat LAPOR SLEMAN ini dibuat dengan mendasarkan diri pada Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 kemudian diturunkan pada Peraturan Gubernur Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 11 Tahun 2018 tentang Masterplan Smartcity serta Peraturan Bupati Sleman Nomor 52 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2021 sampai dengan tahun 2024.

Selain berpedoman pada beberapa peraturan di atas, masih terdapat beberapa peraturan lainnya yang juga dijadikan pedoman dalam mengelola pengaduan masyarakat, peraturan tersebut berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Adapun naskah bagi admin diterbitkan dengan Surat Keputusan Bupati Nomor 72.6/kab-KDH/A/2023

tanggal 27 Desember 2023, Surat Keputusan Kepala Dinas KOMINFO Nomor 12 /kab/ka.dinas.s/XII/2023 tanggal 29 Desember 2023.

Berbagai upaya dilakukan untuk mensosialisasikan atau mengedukasi masyarakat dalam rangka memperkenalkan aplikasi baru sebagai pengganti aplikasi SURAT WARGA yaitu Aplikasi LAPOR SLEMAN. Sosialisasi aplikasi LAPOR SLEMAN sebenarnya merupakan domein dari DISKOMINFO tetapi DISDUKCAPIL juga turut membantu pelaksanaan sosialisasi aplikasi LAPOR SLEMAN. Bentuk-bentuk sosialisasi yang dilakukan antara lain melalui kanal-kanal sosial media yang dimiliki pemerintah daerah Kabupaten Sleman, pemasangan banner di setiap Organisasi Perangkat Daerah yang ada Sleman juga dengan cara memasang banner ditempat-tempat strategis yang dapat dibaca masyarakat dengan mudah , sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan di padukuhan, desa dll, DISKOMINFO menitipkan pamflet kepada beberapa instansi untuk disebarakan kepada masyarakat.

Mayarakat Sleman lebih mengenal aplikasi LAPOR SLEMAN daripada aplikasi SP4N-LAPOR! yang dibuat oleh MENPAN-RB karena masyarakat lebih terbiasa menggunakan aplikasi LAPOR SLEMAN. Padahal MENPAN-RB menghendaki semua laporan/pengaduan terkait pelayanan publik hanya dilakukan melalui aplikasi SP4N-LAPOR !, tetapi Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman juga tidak henti-hentinya melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa ada aplikasi SP4N-LAPOR yang merupakan saluran resmi bagi masyarakat yang akan melakukan pengaduan atau pelaporan terkait pelayanan publik yang kurang baik.

b. Mekanisme Pelaporan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Internal Yang Terdapat Di Kabupaten Sleman

Pelaporan pengaduan masyarakt merupakan salah satu hal yang penting karena dari pengaduan ini Pemerintah Daerah Sleman dapat melihat dan mengetahui bagaimana gagasan, informasi, maupun keluhan dari masyarakat.

Adapun mekanisme pelaporan pengaduan oleh masyarakat di Sleman sebagai berikut:

- 1). Warga atau pelapor memberikan aduannya melalui kanal aduan diantaranya aplikasi LAPOR SLEMAN, website, email, SMS, facebook, twiter, Instagram, SMS SP4N, maupun datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi
- 2). Setelah aduan tersebut dilakukan oleh pelapor maka aduan mulai diproses, hal ini dilakukan oleh admin utama (Kominfo) dengan merekapitulasi aduan, verifikasi aduan, distribusi aduan ke pejabat penghubung atau admin perangkat daerah, dan kemudian aduan-aduan yang masuk mulai diproses.
- 3). Aduan mulai dirindaklanjuti dengan merekapitulasi jawaban terhadap aduan-aduan yang masuk dan mengirim jawaban kepada pelapor Via kanal aduan.
- 4). Pelaporan rekapitulasi aduan merupakan laporan yang mencatat penanganan pengaduan masyarakat. Dimana rekapitulasi ini dapat terdiri dari rekapitulasi aduan per hari, rekapitulasi aduan per bulan, rekapitulasi aduan per tri wulan atau per semester dan rekapitulasi aduan per tahun. Pelaporan rekapitulasi menjadi tanggung jawab dari koordinator pelaksana, wail ketua pelaksana, dan ketua pelaksana
- 5). Admin perangkat daerah kemudian melakukan verifikasi dan koordinasi aduan tingkat lanjut, memberikan respon atau jawaban kepada admin utama, dan apabila diperlukan meneruskan aduan ke petugas lapangan untuk menindak lanjuti
- 6). Petugas lapangan atau seksi terkait meninjau ke lokasi aduan, berkoordinasi dengan perangkat desa maupun warga setempat, memberikan solusi serta menyelesaikan permasalahan dan melaporkan

kepada pejabat penghubung, jika ada dapat juga disertai dengan bukti foto.

Setiap permasalahan yang disampaikan melalui laporan atau aduan yang datang dari masyarakat harus dapat diselesaikan dengan baik serta dapat memberikan solusi atau jalan keluar pada setiap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Setiap laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi internal yang dimiliki Pemerintah Daerah Sleman semua dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana yang telah disampaikan oleh pejabat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta Dinas Komunikasi dan Informasi Sleman saat dilakukan wawancara.

c. Mekanisme Pelaporan Menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR!

Aplikasi SP4N-Lapor merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi serta pengaduan dari masyarakat. Tujuan aplikasi SP4N Lapor yaitu untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan aduannya. Pemerintahan Daerah Sleman menyatakan bahwa penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! telah digunakan oleh Pemerintah Daerah Sleman sejak tahun 2017, (hasil wawancara dengan Kantor Dinas Pencatatan Sipil dan Kantor Dinas Komunikasi Informasi.).

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan

---

<sup>14</sup> Cuher Santoso and Sri Suwitri, “Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang,” *Journal of Public Policy and Management Review* 7, no. 1 (2017): 39–53, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>.

penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Dan Pengelolaannya berpedoman pada Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Adapun mekanisme/ tata cara pelaporan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 sebagai berikut:

- 1). Menuju ke website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) , SMS 1708, dan yang sedang dalam pengembangan untuk Android & IOS yaitu media sosial (Twitter, Telegram, Line, dan Messenger).dan login.
- 2). Uraikan kronologi laporan dengan lengkap dan jelas;
- 3). Sebutkan waktu dan tempat ;
- 4). Gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar;
- 5). Lampirkan bukti pendukung jika tersedia;
- 6). Kirimkan laporannya dan tunggu verifikasi

Sedangkan alur pengelolaan laporan pengaduan sebagai berikut :

- 1). Pertama, pelapor dapat mengakses laporan di SP4N-LAPOR!.

- 2). Setelah itu, laporan diterima oleh admin pusat dan dikirim ke admin instansi paling lambat 3 hari kerja. Jika admin instansi sudah menerima laporan, akan dilakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja.
- 3). Selanjutnya, pejabat penghubung yang menerima laporan akan memberikan respons awal. Ia juga akan segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Terakhir, pelapor akan menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut.
- 4). Jangka waktu penyelesaian berbeda-beda. Terkait permintaan informasi, maksimal diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja.
- 5). Jika dalam 60 hari kerja pengaduan tidak ditindaklanjuti instansi terkait, pelapor dapat menyampaikan aduan ke Ombudsman RI.

Di Sleman pengelolaan laporan dan proses penyelesaian laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! maupun melalui aplikasi LAPOR SLEMAN dilakukan dengan baik dan cepat dan sudah sangat sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat di DISDUKCAPIL dan DISKOMINFO diperoleh informasi jika hak akses utama ada di Kominfo selaku pengelola aduannya. Jadi nanti setiap pertanyaan melalui Kominfo terlebih dahulu. Kemudian sesuai dengan SOP nya apabila aduan yang sifatnya bukan masalah tentang hukum itu 3 hari kerja sudah dijawab. Selama ini sudah terjalin komitmen dengan setiap Organisasi Perangkat Daerah dengan admin utama dari Kominfo untuk segera menjawab pertanyaan warga yang bisa diselesaikan di saat itu akan diusahakan dihari itu juga jawaban sudah tersedia.

Secara umum hampir semua laporan yang ditujukan pada DISDUKCAPIL dapat diselesaikan dengan baik, kecuali dalam beberapa kasus terdapat

laporan/pengaduan yang tercecer sehingga tidak dapat langsung dijawab. Laporan yang tercecer tersebut diusahakan untuk segera ditindaklanjuti dengan memberika jawaban sesegera mungkin agar tidak terjadi complain dari pelapor terkait dengan belum atau tidak adanya jawaban atas laporan yang dilakukannya. Tetapi selama ini berdasarkan pengalaman keterlambatan memberi jawaban belum pernah dikomplain oleh pelapor.

d. Mekanisme Pelaporan Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengatur mekanisme laporan pengaduan dari masyarakat melalui system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Adapun mekanisme pelaporan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yaitu sebagai berikut :

- 1). Pengaduan dapat dilakukan secara elektronik;
- 2). Pengaduan harus memuat identitas dari pelapor dan terlapor, dugaan perbuatan yang dilanggar serta bukti atau keterangan yang mendukung;
- 3). Penyelenggara wajib menyelesaikan pengaduan dalam waktu paling lambat 60 hari setelah berkas dari pengaduan dinyatakan lengkap;
- 4). Penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka dan harus informasikan kepada publik;
- 5). Pengaduan dapat dilakukan oleh masyarakat dengan berbagai kanal seperti website, SMS, twitter, dan aplikasi mobile;
- 6). Seluruh isi dari laporan tersebut tidak dapat dilihat oleh publik;
- 7). Setiap laporan dilengkapi dengan adanya tracking ID yang dapat digunakan untuk meninjau proses tindak lanjut laporan

Mekanisme pelaporan pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 merupakan suatu hal yang penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peraturan Presiden ini mewajibkan penyelenggara untuk

menyusun tata cara pengelolaan pengaduan yang transparan dan responsif, juga memastikan bahwa setiap pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan cepat dan akurat. Selain daripada itu, mekanisme ini juga dapat memberikan perlindungan kepada pelapor termasuk juga mengenai kerahasiaan identitas, sehingga mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Maka dengan adanya sistem ini diharapkan agar kualitas dari pelayanan publik dapat terus diperbaiki melalui feedback dari masyarakat.

## **2. Kendala Yang Dihadapi Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman Dalam Mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013**

Pemerintah Kabupaten Sleman dalam hal ini DISKMONFO dan DISDUKCAPIL dalam mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tidak mengalami kendala apapun, karena semua laporan atau pengaduan yang masuk semua dapat diselesaikan dengan baik. Kedua instansi ini menyatakan bahwa banyak kendala teknis yang sering terjadi lebih pada aplikasi SP4N itu sendiri, karena sistemnya sering eror, sulit diakses atau kalau bisa diakses lambat dan loadingnya juga lambat. Jadi kedua instansi ini selaku pengelola aduan apabila mau mau ke aplikasi SP4N sering lambat. Apabila terjadi kendala seperti ini DISDUKCAPIL melaporkan ke DISKMONFO nanti dari Kominfo yang akan meneruskan laporan gangguan yang terjadi kepada Kementerian di Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui jika masyarakat pengguna aplikasi SP4N- LAPOR juga mengalami kendala atau hambatan yang kurang lebih sama dengan hambatan yang dialami oleh kedua instansi tersebut seperti sistem yang sering error, sulit diakses, untuk loadingnya lambat. Karena sering bermasalahnya pada aplikasi SP4N-LAPOR! di satu sisi dan disisi lainnya masyarakat belum terlalu familiar aplikasi ini maka tidak mengherankan jika kebanyakan masyarakat lebih suka melaporkan aduan/keluhan mereka ke aplikasi LAPOR SLEMAN atau ke sosial media instansi.

Dalam menangani laporan pengaduan dari masyarakat tentunya setiap tahunnya dapat mengalami perubahan baik itu peningkatan maupun penurunan, oleh karena itu setiap pengaduan yang masuk harus dapat ditangani dengan cepat dan juga transparan dengan batasan penyelesaian maksimal 60 hari setelah berkas tersebut dinyatakan lengkap. Pengelolaan yang efektif dapat meningkatkan partisipasi dari masyarakat juga kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Kantor Dinas DUKCAPIL menyatakan bahwa jumlah pengaduan yang masuk secara data di tahun 2021 sekitar 430 aduan terutama mengenai syarat-syarat dan jam kerja, di tahun 2022 ada 181 aduan yang masuk, dan pada tahun 2023 ada 58 aduan yang masuk sehingga terjadi penurunan laporan pengaduan pada 3 tahun terakhir ini. Jumlah aduan-aduan atau laporan yang masuk semakin menurun dikarenakan Kantor Dinas DUKCAPIL membuka layanan melalui sosial media tidak harus melalui SP4N-LAPOR, masyarakat yang ingin bertanya bisa langsung melalui twiter maupun Instagram sehingga di tahun-tahun ini jumlah aduan menurun drastis.

Berdasarkan data yang diambil dari situs LAPOR SLEMAN sepanjang tahun 2023, Pemerintah Kabupaten Sleman telah menerima sebanyak 1689 aduan melalui pelayanan pengaduan LAPOR SLEMAN dan SP4N-Lapor! Dari jumlah tersebut, sebanyak 95,91% aduan telah ditindaklanjuti atau terselesaikan. Aduan dari warga Sleman tersebut diterima melalui:

1. 37,36% melalui Aplikasi LAPOR SLEMAN yang dapat diunduh di HP berbasis android dan iOS.
2. 26,76% melalui Instagram resmi Pemkab Sleman: @kabarsleman
3. 16,28% melalui X resmi Pemkab Sleman: @kabarsleman
4. 11,25% melalui laman resmi Pemkab Sleman: <https://slemankab.go.id/aduan-warga/>
5. 4,97% melalui laman SP4N-LAPOR! : [lapor.go.id](http://lapor.go.id)

6. 1,07% melalui Facebook resmi Pemkab Sleman: @pembkabsleman
7. 0,77% melalui surel LAPOR SLEMAN : lapor@slemankab.go.id
8. 0,65% melalui telepon langsung LAPOR SLEMAN
9. 0,59% melalui SMS LAPOR SLEMAN : 0811 259 5000
10. 0,30 % melalui FB Grup ICJ, FB Lapor Sleman, Korang, dan Datang langsung.

Aduan atau laporan yang masuk terbanyak melalui aplikasi LAPOR Sleman karena masyarakat lebih familiar menggunakan aplikasi ini dibandingkan aplikasi SP4N-LAPOR! , tetapi semua aduan/laporan yang masuk tetap akan di input ke aplikasi SP4N-LAPOR !

5 topik aduan atau laporan yang paling banyak disampaikan oleh warga kepada :

1. Dinas PUPKP: jalan berlubang, drainase, jembatan, reklame;
2. Dinas Perhubungan (PJU): penerangan jalan umum;
3. Dinas Perhubungan (Lalu Lintas dan Perparkiran): APILL, rambu lalu lintas, parkir;
4. Dinas Lingkungan Hidup: limbah, pembakaran sampah, penghijauan, pangkas pohon;
5. UPT Pelayanan Persampahan: TPA, tumpukan sampah, pengelolaan sampah.

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan jika pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sleman sudah berjalan sesuai ketentuan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 sebagai peraturan pelaksanaan dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Penyampaian laporan atau aduan oleh masyarakat di Sleman dilakukan melalui berbagai cara antara lain: melalui aplikasi LAPOR SLEMAN,

SP4N-LAPOR!, melalui media sosial seperti Instagram, X (twitter), SMS, FACE BOOK . Tingkat penyelesaian atau tindak lanjut aduan atau laporan sangat baik rata-rata prosentasenya di atas 90%.

Terkait kendala yang dihadapi saat melakukan pengelolaan pengaduan secara non teknis tidak ada kendala yang dialami saat melakukan penyelesaian pengaduan masyarakat, kendala justru ada pada sistem SP4N-LAPOR! yang sering error, susah diakses, walaupun bisa diakses loadingnya lambat. Karena itu diarankan agar sistem aplikasi SP4N-LAPOR! segera di perbaiki agar kendala tehnis yang sering terjadi dapat dihilangkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

Muhammad, Afandi. Nur. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2018.

### **Makalah / Artikel / Prosiding :**

Aryati, Ningsih. “Implementasi SP4N Lapor Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sumawesi Selatan,” 2002, 1–12.

Desrinelti, Desrinelti, Maghfirah Afifah, and Nurhizrah Gistituati. “Desrinelti, 2021.” *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)* 6, no. 1 (2021): 83.

Ramadhan, Ruslan. “In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2024): 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>.

Sabeni, Hiasinta, and Emei Dwinanarhati Setiamandani. “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 9, no. 1 (2020): 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>.

Santoso, Cuher, and Sri Suwitri. “Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.” *Journal of Public Policy and Management Review* 7, no. 1 (2017): 39–53. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>.

Terkini, Berita. “Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas,” no. October (2024).

Wibowo, Agusta Ari, and Indra Kertati. “Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik.” *Public Service and Governance Journal* 3, no. 01 (2022): 01. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>.

Sutmasa, Yosep Gede. “Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik.”  
*Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 4, no. 1 (2021): 25–36.  
<https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>.

**Internet :**

Kominfo, Posted by. “EVALUASI AKHIR PENGEMBANGAN SP4N-LAPOR!, UNDP KUNJUNGI KABUPATEN SLEMAN.” Accessed June 17, 2024.  
<https://kominfo.slemankab.go.id/evaluasi-akhir-pengembangan-sp4n-lapor-undp-kunjungi-kabupaten-sleman/>

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

Peraturan Bupati Sleman Nomor Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Peraturan Bupati Sleman Nomor 1.1 Tahun 2018 Tentang Masterplan Smartcity;

Peraturan Bupati Sleman Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2021-2024.