

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai aspek kehidupan telah sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi menjadi salah satu bentuk teknologi yang tengah berkembang dengan sangat cepat saat ini. Kemajuan dalam bidang ini kini dimanfaatkan oleh banyak kalangan untuk meningkatkan kinerja di berbagai sektor pekerjaan. Perubahan digital yang dikenal luas dengan istilah revolusi industri 4.0, yang juga dikenal sebagai (*four point zero*), telah tersebar luas, termasuk di Indonesia. Berbagai sektor, khususnya teknologi dan informatika mengalami perubahan akibat penerapan konsep revolusi tersebut.

Kemajuan teknologi yang terjadi saat ini, membuat kebutuhan Masyarakat terhadap jaringan internet semakin meningkat pesat. Penggunaan teknologi informasi terus mengalami kemajuan, baik oleh individu, organisasi, maupun instansi pemerintah. Hal ini menjadi salah satu penerapan inovasi istilah penerapan e-government dalam ranah pemerintahan dimaksudkan untuk mempermudah layanan publik serta meningkatkan transparansi informasi kepada masyarakat. Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang pemerintahan elektronik (*e-government*) adalah bentuk pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam rangka melakukan segala proses kegiatan agar tercapai pemerintahan yang efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel sebagai bentuk praktik dari *good governance*.

Penerapan inovasi saat ini menjadi aspek yang krusial di Indonesia karena kompetisi global yang semakin ketat dan pesatnya perkembangan *information and communication technology (ICT)*. Alawneh (2013) menjelaskan bahwa “ICT telah mengubah cara orang, organisasi, dan pemerintah bekerja”. Penggunaan ICT menawarkan keuntungan seperti kecepatan, kemudahan, biaya rendah, sentralisasi data, dan akses data yang universal (Pratiwi, 2021). Sehingga teknologi semakin digunakan pemerintah khususnya untuk pelayanan publik yang diharapkan dapat menciptakan pemerintah yang baik (*good governance*).

Masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan dan informasi dari pemerintah yang mendukung keterbukaan dan pertanggungjawaban kinerja. Selain memperoleh informasi, masyarakat juga memiliki kesempatan untuk turut serta dalam proses pemerintahan dengan menyampaikan masukan berupa kritik, saran, maupun pendapat mengenai kualitas layanan publik. Dengan demikian, melalui penggunaan teknologi informasi, hubungan dua arah antara warga dan pemerintah dapat terbangun dengan lebih efektif.

Selain itu, pengaduan dari masyarakat merupakan wujud partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi berbagai kegiatan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah. Berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013, pengaduan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari masyarakat terhadap layanan publik yang menyimpang dari ketentuan atau atas kelalaian penyelenggara dalam menjalankan kewajibannya. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik adalah dengan membuka akses agar masyarakat dapat menyuarakan kritik dan atas pelayanan yang mereka terima.

Keberadaan pengaduan dari masyarakat dapat memperkuat pengawasan terhadap pelayanan publik, sehingga mampu mencegah terjadinya penyimpangan seperti korupsi dan mal administrasi yang berpotensi merugikan masyarakat serta menciptakan ketidakamanan. Melalui pengaduan, masyarakat diberikan ruang untuk ikut serta secara langsung dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik ketika menemukan adanya masalah. Pemerintah pusat maupun kementerian/lembaga terkait turut mendorong keterlibatan masyarakat dalam fungsi pengawasan ini dengan menyediakan saluran pengaduan serta menindaklanjuti setiap laporan yang diterima.

Dengan memanfaatkan adanya perkembangan teknologi dan internet, pemerintah Indonesia berupaya untuk memanfaatkan media digital yang terus mengalami kemajuan sejalan dengan berjalannya waktu. Dapat dilihat dari data berikut terkait jumlah pengguna aktif internet di Indonesia pada tahun 2024:

Gambar 1. 1
Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2024



Sumber: Kompasiana.com

Dari data yang ada pada gambar diatas dapat kita ketahui bahwa penggunaan internet di Indonesia sangat aktif dengan 185,3 juta pengguna. Melihat dari banyaknya jumlah pengguna internet aktif, bahwa terdapat potensi yang dapat dijadikan sebagai peluang bagi pemerintah untuk dapat menampung aduan masyarakat yang disampaikan melalui media daring. Untuk dapat mendukung adanya perbaikan mutu layanan publik, maka pemerintah berinisiatif untuk menciptakan sebuah inovasi pengaduan Masyarakat yaitu aplikasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Publik Online (LAPOR!).

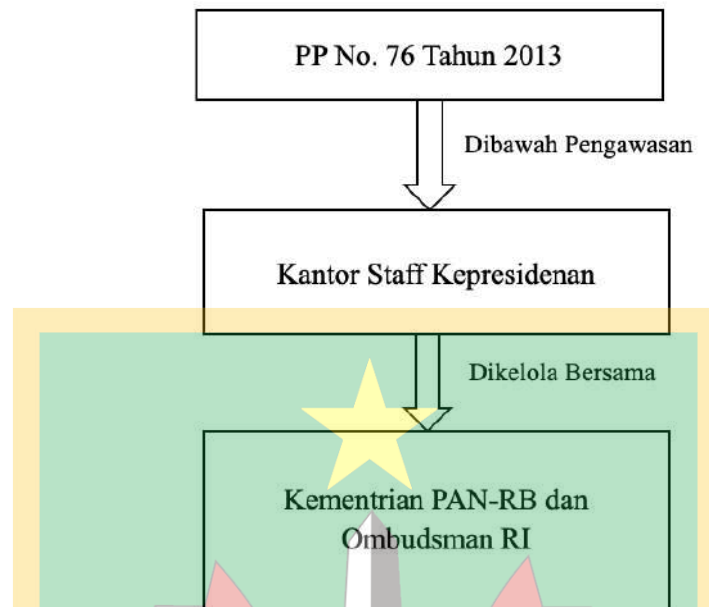
Salah satu sarana untuk menyampaikan keluhan, LAPOR!, dapat menampung semua keluhan masyarakat melalui platform digital. Aplikasi LAPOR! telah diresmikan menjadi SP4N berdasarkan Permen PANRB No. 3 Tahun 2015 dan Perpres No. 76 Tahun 2013 SP4N-LAPOR! adalah layanan yang memungkinkan Anda mengirimkan semua permohonan dan pengaduan melalui internet, terintegrasi dengan proses pengolahan pengaduan secara bertahap dari masing-masing penyedia layanan publik. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan prinsip “no wrong door policy” yang memastikan bahwa setiap laporan masyarakat, tanpa memandang asal atau jenisnya, akan diteruskan kepada instansi

pelayanan publik yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjutinya. Dalam hal ini keseriusan pemerintah dalam menerapkan *e-government* dapat kita lihat dengan salah satu aplikasi yang diciptakan yaitu SP4N-LAPOR!. Sistem ini bertujuan untuk:

1. Membantu instansi pelayanan publik dalam menangani laporan dengan efektif, sigap, tepat guna, tuntas, dan terintegrasi
2. Membuka ruang partisipasi masyarakat dalam proses penyampaian pengaduan
3. Mendorong peningkatan mutu layanan publik secara menyeluruh

Dalam mendukung adanya perkembangan teknologi yang terjadi ini, Pemerintah Daerah serta Kementrian/Lembaga dapat mengintegrasikan manajemen keluhan layanan publik yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR! sesuai arahan dalam Permen PANRB No. 62 Tahun 2018 mengenai panduan sistem pengaduan pelayanan publik nasional dalam pasal 6, disebutkan bahwa “setiap seluruh instansi layanan publik di tingkat nasional maupun daerah diharuskan melakukan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi ke dalam sistem SP4N-LAPOR!” hal ini berarti setiap instansi Kementrian/Lembaga maupun Pemerintah Daerah wajib mengintegrasikan seluruh saluran pengaduannya ke dalam SP4N-LAPOR!

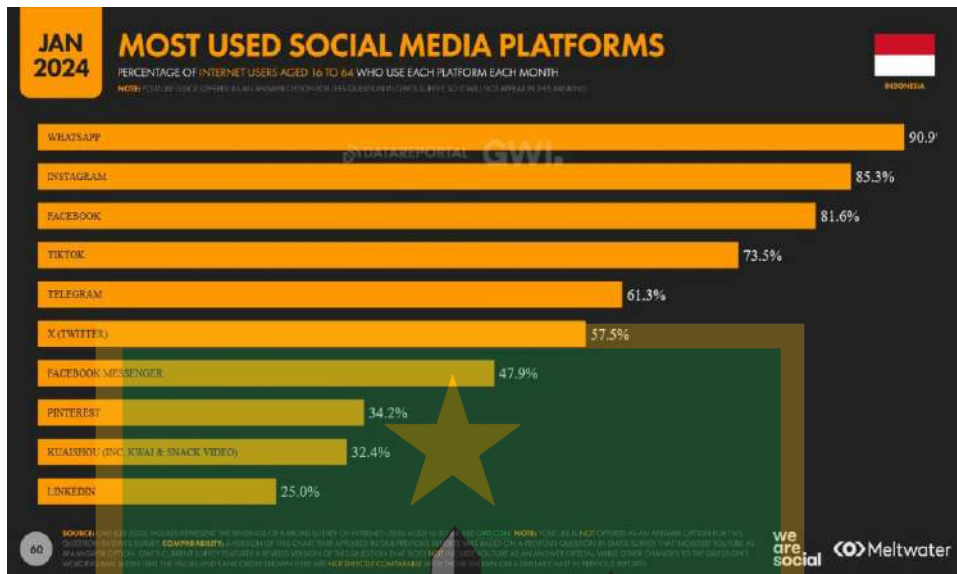
Gambar 1. 2
Pelopop terbentuknya aplikasi SP4N-LAPOR!



Sumber: Olahan Peneliti

Berdasarkan pada gambar diatas bahwa aplikasi SP4N-LAPOR! terbentuk berlandaskan pada Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 dibawah pengawasan Lembaga KSP (Kantor Staf Presiden) lalu dikelola oleh Kementrian PAN-RB dan bekerja sama dengan Ombudsman RI. Aplikasi SP4N-LAPOR! menjadi kanal resmi yang dibuat oleh pemerintah agar dapat memungkinkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, laporan, maupun aspirasi secara daring terhadap berbagai permasalahan pelayanan publik. Berdasarkan kondisi nyata di lapangan, jumlah pengguna ponsel, internet, dan media sosial penggunaan internet di Indonesia menunjukkan tren kenaikan. Menurut data terbaru, orang Indonesia paling sering menggunakan media sosial pada tahun 2024:

Gambar 1. 3
Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia



Sumber: Diakses melalui website andi.link pada tanggal 11 Juni 2025

Menurut data tersebut, pengguna Indonesia paling sering menggunakan beberapa platform media sosial. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan media digital yang cukup pesat. Dari data di atas, dapat dilihat bahwa WhatsApp mencapai 90,9%, Instagram 85,3%, dan Facebook mencapai 81,6% dari penggunaan media sosial masyarakat Indonesia. Dari adanya data tersebut dapat menjadi peluang sekaligus tantangan yang dimiliki oleh pemerintah dalam menampung suara Masyarakat secara luas dalam mendorong koordinasi antar instansi pemerintah pada penyelenggaraan pelayanan publik. Anda bisa mendapatkan SP4N-LAPOR! melalui website resminya di www.lapor.go.id atau melalui aplikasi yang ada di toko aplikasi dan playstore.

SP4N-LAPOR! saat ini telah terintegrasi bersama 34 kementerian, 101 lembaga dan 544 pemerintah daerah seluruh Indonesia. Dengan adanya sistem ini, laporan yang diberikan oleh masyarakat akan diteruskan secara otomatis kepada instansi terkait ditingkat pusat maupun daerah, dan masyarakat dapat memantau langsung proses tindak lanjut yang dilakukan oleh pemerintah. Sistem ini sejalan dengan prinsip good governance, khususnya dalam aspek akuntabilitas dan responsivitas pelayanan (Dwiyanto, 2011).

Untuk menangani masalah ini, Peraturan MENPANRB Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan MENPANRB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional membuat aplikasi yang disebut SP4N-LAPOR!. Selain itu, Peraturan MENPANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020–2024 mencakup rencana jangka menengah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kemudahan penggunaan, dan dampak nyata dari sistem tersebut.

Lebih dari itu, pemerintah juga mengatur kewajiban untuk menindaklanjuti laporan masyarakat secara hukum melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam aturan tersebut disebutkan bahwa laporan harus ditindaklanjuti dalam waktu 30 hari kerja sejak diterima. Untuk mengikuti kebijakan nasional ini, pemerintah Kabupaten Tangerang mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2021 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tangerang. Peraturan ini menjadi acuan bagi seluruh perangkat daerah dalam mengelola laporan Masyarakat.

Dalam peraturan ini ditegaskan bahwa perangkat daerah wajib melakukan verifikasi, tindak lanjut, dan pelaporan terhadap setiap pengaduan yang diterima, serta menyampaikan progres penyelesaiannya sesuai ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Penerapan peraturan ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam memperkuat pelayanan publik berbasis teknologi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pemerintahan. Ketentuan ini menjadi pijakan penting dalam menilai sejauh mana pemerintah merespons keluhan masyarakat secara cepat, efisien, dan tepat sasaran khususnya dalam konteks pengaduan di sektor infrastruktur yang menjadi fokus penelitian ini.

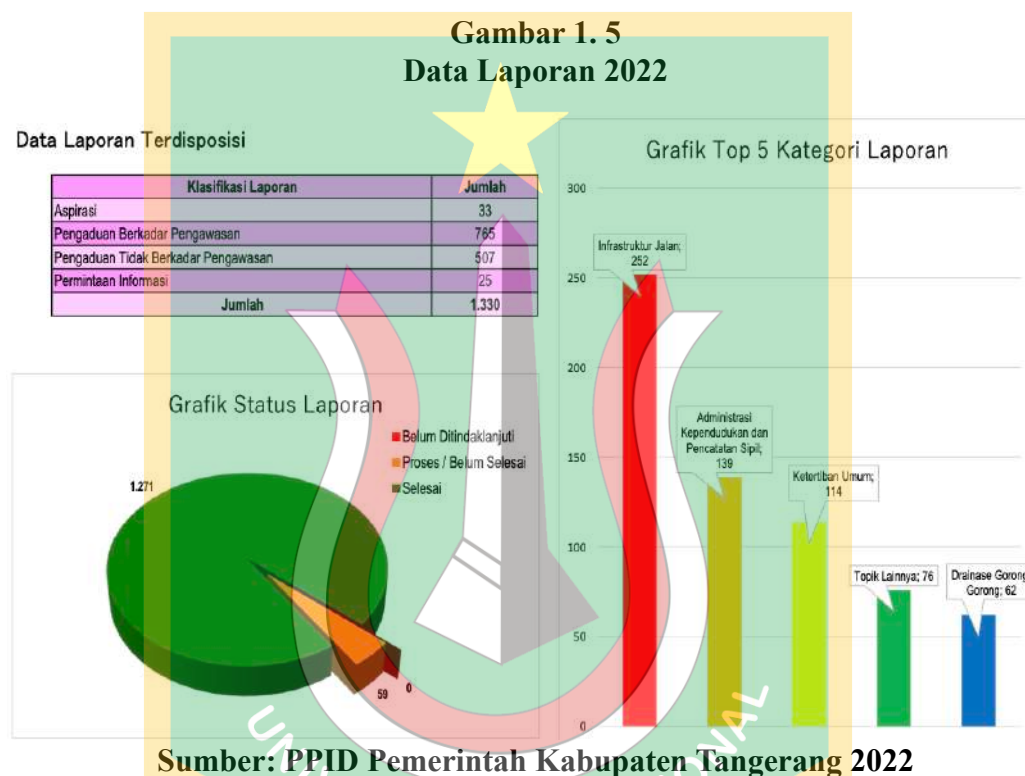
[illegible]

Alur sistem pengelolaan pengaduan publik berskala nasional dirancang dengan alur bisnis proses yang mengintegrasikan sistem, aplikasi pelaporan lainnya, serta instansi pemerintah yang berwenang. Proses ini dimulai ketika masyarakat menyampaikan aduan, baik melalui aplikasi LAPOR! maupun dari sistem pelaporan lain yang terintegrasi. Aduan tersebut kemudian diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk diproses. Setelah aduan diproses dan ditindaklanjuti, instansi tersebut memberikan tanggapan dan memperbaiki pelayanan. Pelapor diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Alur ini menggambarkan mekanisme kerja yang efektif, efisien, dan transparan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel.

ki secara konsep sudah sangat progresif dan me
a aplikasi ini masih menghadapi sejumlah tantangan, k
lanjut laporan masyarakat yang menyangkut persoal
penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem ini mas
ai daerah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Har
P4N-LAPOR! di Kota Tegal mencatatkan bahwa hanya 3
asil ditindaklanjuti dengan baik, sementara sisanya te

8

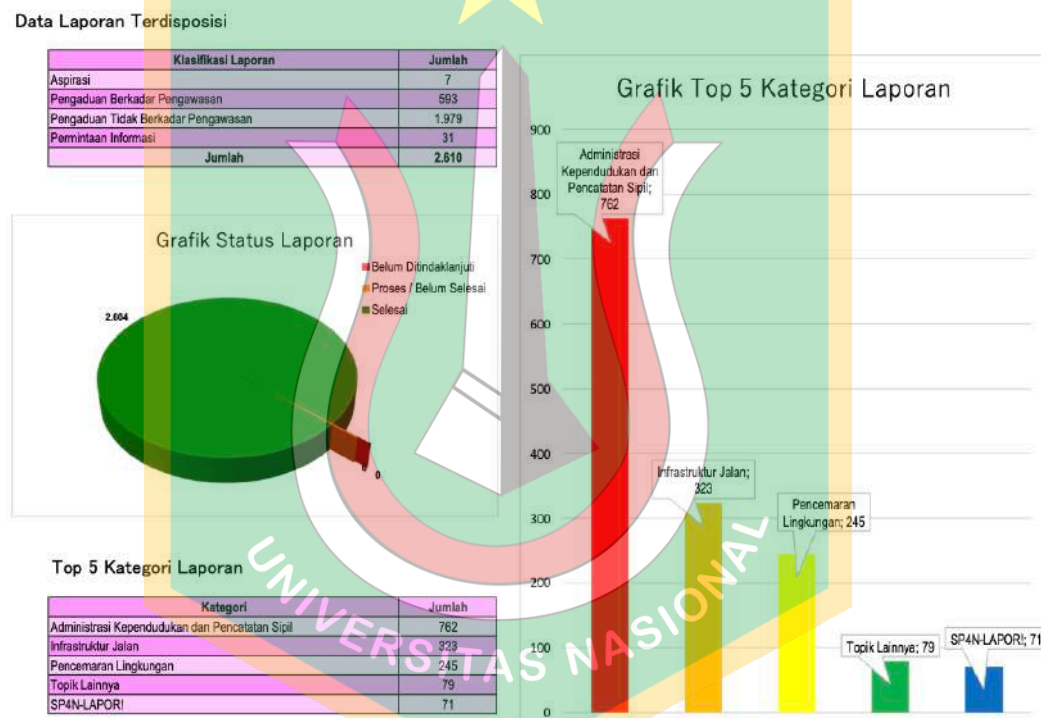
tahap administratif tanpa tindakan fisik yang nyata. Temuan ini sejalan dengan hasil evaluasi dari Kementerian PAN-RB (2022) yang menyatakan bahwa meskipun lebih dari 70% laporan masyarakat diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, hanya sebagian kecil yang benar-benar mendapatkan tindak lanjut yang sesuai dengan urgensi masalah yang dihadapi masyarakat. Salah satu alasan utamanya adalah kurangnya koordinasi antar instansi terkait dan terbatasnya sumber daya yang tersedia untuk menangani laporan infrastruktur yang bersifat darurat.



SP4N-LAPOR! sendiri di Kabupaten Tangerang sudah mulai aktif pada tahun 2019. Sesuai rencana aksi yang ditargetkan pada tahun 2023, ada sebanyak 3.000 laporan yang masuk. Namun pada semester 1 baru mencapai 1.200 aduan. Masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan kanal pengaduan resmi SP4N-LAPOR!. Berdasarkan data resmi dari PPID Kabupaten Tangerang, jumlah laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada tahun 2022 tercatat sebanyak 1.330 laporan (PPID Pemerintah Kabupaten Tangerang, 2023). Dari jumlah tersebut, klasifikasi laporan didominasi oleh kategori Pengaduan Berkadar Pengawasan sebanyak 765 laporan, disusul Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebanyak 507 laporan, kemudian Aspirasi sebanyak 33 laporan, serta Permintaan

Informasi sebanyak 25 laporan. Dari segi penyelesaian, mayoritas laporan berhasil ditindaklanjuti, dengan rincian 1.271 laporan selesai, 59 laporan dalam proses, dan tidak ada laporan yang sama sekali tidak ditindaklanjuti. Jika dilihat dari topik yang paling sering dilaporkan masyarakat, kategori infrastruktur jalan menempati posisi tertinggi dengan 252 laporan, diikuti Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 139 laporan, Ketertiban Umum sebanyak 114 laporan, Drainase Gorong-gorong sebanyak 62 laporan, serta kategori lainnya dengan jumlah lebih kecil.

Gambar 1. 6
Data Laporan 2023

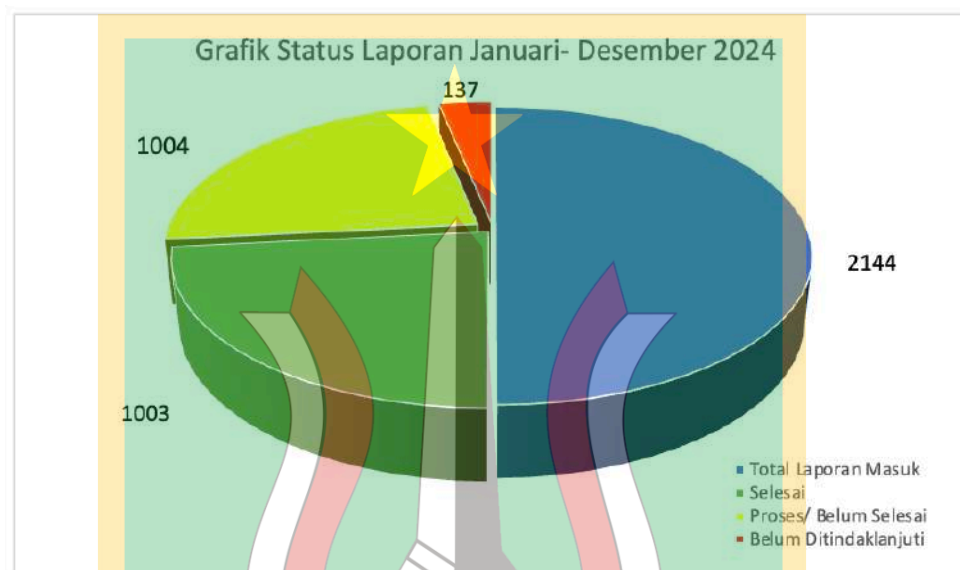


Sumber: PPID Pemerintah Kabupaten Tangerang 2023

Sementara itu, pada tahun 2023 jumlah laporan yang diterima meningkat signifikan menjadi 2.610 laporan (PPID Pemerintah Kabupaten Tangerang 2023). Dari jumlah tersebut, klasifikasi laporan didominasi oleh Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dengan 1.979 laporan, kemudian Pengaduan Berkadar Pengawasan sebanyak 593 laporan, Permintaan Informasi sebanyak 31 laporan, serta Aspirasi sebanyak 7 laporan. Tingkat penyelesaian laporan juga menunjukkan hasil yang cukup tinggi, yakni 2.604 laporan dinyatakan selesai, sisanya dalam

tahap proses, dan tidak ditemukan laporan yang tidak ditindaklanjuti. Dari segi kategori, laporan terbanyak adalah Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan 762 laporan, kemudian infrastruktur jalan sebanyak 323 laporan, pencemaran lingkungan sebanyak 245 laporan, serta kategori lain yang lebih sedikit jumlahnya.

Gambar 1. 7
Periode Laporan Masuk SP4N-LAPOR! 2024



Sumber: PPID Kabupaten Tangerang Tahun 2024

Selanjutnya pada tahun 2024, berdasarkan data PPID Kabupaten Tangerang, jumlah laporan yang masuk tercatat sebanyak 2.144 laporan (PPID Kabupaten Tangerang Tahun 2024). Dari jumlah tersebut, terdapat 1.003 laporan selesai, 1.004 laporan masih dalam proses, serta 137 laporan belum ditindaklanjuti. Data ini memperlihatkan bahwa meskipun jumlah laporan sedikit menurun dibanding tahun 2023, namun permasalahan penyelesaian laporan belum sepenuhnya optimal. Khusus untuk kategori laporan, infrastruktur jalan tetap menjadi salah satu isu dominan yang diadukan masyarakat, menunjukkan konsistensi permasalahan infrastruktur sebagai isu utama dalam pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

Gambar 1. 8
Aduan yang Diberikan Masyarakat Kabupaten Tangerang Pada Aplikasi SP4N-LAPOR!



Sumber: Aplikasi SP4N-LAPOR!

Laporan masuk dari aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Kabupaten Tangerang, sebagian besar masih dalam status proses/belum selesai. Dari data yang ada juga dapat kita lihat bahwa masalah yang banyak terjadi pengaduan oleh masyarakat ada pada administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang paling tinggi pertama, dan yang kedua ada pada pengaduan terhadap infrastruktur jalan. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya gap antara ekspektasi masyarakat terhadap realisasi pelayanan pemerintah, serta menunjukkan kurangnya sistem yang efektif dalam menangani masalah infrastruktur di tingkat daerah.

Penerapan sistem pengaduan Masyarakat berbasis *online* ini seharusnya dapat mempermudah Masyarakat dan Kementerian/Lembaga menyampaikan dan menerima pengaduan yang terkait dengan pelaksanaan suatu sistem pengaduan. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala adanya ketidaksesuaian antara kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital dengan pelaksanaannya di lapangan, terutama dalam konteks

laporan Masyarakat terkait infrastruktur, selain itu juga penulis masih menjumpai beberapa fakta di lapangan bahwa masih terdapat masalah atau kendala yang dikeluhkan oleh Masyarakat dalam proses penyelesaian laporan yang mereka berikan pada aplikasi SP4N-LAPOR!

Pertama, sebagaimana informasi yang dipublikasi dalam website resmi PPID Kabupaten Tangerang bahwa masih banyaknya laporan yang diberikan oleh Masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! masih dalam status belum ditindaklanjuti

Kedua, berdasarkan data yang dipublikasi oleh PPID Kabupaten Tangerang terkait laporan yang masuk pada aplikasi SP4N-LAPOR! yang diberikan oleh Masyarakat, bahwa sebagian besar laporan yang diterima terkait aduan adanya infrastruktur jalan yang belum dilakukan proses perbaikan.

Ketiga, berdasarkan dengan hasil observasi awal penulis lakukan menemukan secara langsung di Lokasi infrastruktur rusak yang dilaporkan oleh pelapor pada aplikasi SP4N-LAPOR! bahwa adanya ketidaksesuaian keterangan yang diberikan didalam aplikasi bahwa tertulis sedang dalam proses ditindaklanjuti, namun pada kenyataannya jalanan yang ada masih belum dilakukan perbaikan.

Indikasi masalah tersebut dapat menunjukkan adanya ketimpangan antara sistem pengaduan yang dirancang ideal secara normatif dengan realitas yang terjadi di lapangan untuk di setiap daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap bentuk tindak lanjut yang dilakukan pemerintah Kabupaten Tangerang dalam menangani pengaduan masyarakat, khususnya pada sektor infrastruktur. Maka dengan adanya berbagai masalah yang terjadi, penulis mengambil judul **Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang Atas Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-LAPOR! Studi: Laporan Terhadap Infrastruktur Tahun 2024**. Penelitian ini penting untuk dilakukan, karena studi terhadap aplikasi SP4N-LAPOR! penting untuk dikaji dalam konteks digitalisasi pelayanan publik bagi studi administrasi publik, hal ini berkaitan erat sekali dengan performa atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terdapat masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi di atas, peneliti merumuskan masalah tentang bagaimana pemerintah Kabupaten Tangerang menangani keluhan masyarakat tentang infrastruktur jalan di aplikasi SP4N-LAPOR!?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tindak lanjut yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang atas keluhan masyarakat terkait infrastruktur jalan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga penelitian tetap fokus dan tidak melebar ke luar konteks yang telah ditentukan, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut. Penelitian ini hanya difokuskan pada penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat di Kabupaten Tangerang, khususnya pada aduan yang berkaitan dengan infrastruktur. Kajian penelitian tidak menitikberatkan pada eksekusi teknis di lapangan, seperti proses pembangunan atau perbaikan jalan, drainase, maupun fasilitas publik lainnya, melainkan pada mekanisme pengelolaan laporan melalui aplikasi.

Dengan demikian, analisis penelitian berfokus pada alur yang dimulai dari penyampaian laporan oleh masyarakat, proses verifikasi oleh admin (Diskominfo Kabupaten Tangerang), disposisi laporan kepada OPD teknis terkait, tindak lanjut administratif, hingga pemberian umpan balik kepada pelapor melalui sistem. Ruang lingkup penelitian ini juga dibatasi pada laporan yang masuk selama tahun 2024, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi yang terjadi pada periode tersebut.

Untuk memperjelas evaluasi, penelitian ini menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Seluruh indikator tersebut diterapkan dalam konteks pengelolaan laporan di aplikasi SP4N-LAPOR!, bukan dalam konteks penyelesaian teknis fisik di lapangan. Selain itu, penelitian ini hanya

terbatas pada wilayah Kabupaten Tangerang sebagai lokasi studi, tanpa membahas penggunaan SP4N-LAPOR! di daerah lain meskipun sistem ini bersifat nasional.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan membantu perkembangan ilmu, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan digital. Melalui kajian ini, kita bisa melihat bagaimana teori-teori mengenai pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat benar-benar diterapkan dalam praktik, terutama melalui penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR!. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau bahan pembelajaran bagi peneliti dan mahasiswa lain yang ingin meneliti topik serupa di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Dari perspektif praktis, diharapkan bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam memperbaiki proses tindak lanjut laporan masyarakat, khususnya yang menyangkut infrastruktur seperti jalan, drainase, atau penerangan jalan umum. Penelitian ini juga bisa membantu instansi terkait untuk melihat apa saja yang menjadi kendala di lapangan dan bagaimana cara mengatasinya. Selain itu, bagi masyarakat, penelitian ini bisa mendorong kepercayaan bahwa suara mereka didengar dan ditindaklanjuti, sehingga mereka semakin termotivasi untuk aktif menyampaikan keluhan atau masukan demi pelayanan publik yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal penelitian Evaluasi Strategi Pemerintah Kota Tangerang Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Peneliti akan membahas latar belakang, pokok masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan, dan sistematika penulisan yang berkaitan dengan judul atau masalah dalam bab ini..

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu, konsep dan teori dalam penelitian serta kerangka pemikiran atas indikator dari para ahli sebagai dasar penelitian sejumlah literatur yang berkaitan dengan jenis penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu dapat dijadikan pedoman atau acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian ini. Sedangkan kerangka pemikiran merupakan alur berpikir dari peneliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menerangkan mengenai fokus penelitian dengan mengemukakan metode penelitian yang digunakan, pendekatan, serta jenisnya. Kemudian memilih mengemukakan lokasi penelitian, bagaimana teknik pengumpulan datanya, serta teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menjabarkan gambaran umum dari Pemerintah Kab Tangerang, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air (DBMSDA), dan Evaluasi Tindak Lanjut Laporan Infrastruktur oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir peneliti akan menjabarkan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang.