

Pemanfaatan Artificial Intelligence Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Studi Kasus SP4N-LAPOR!

Gledysta Nauli Aquinas Situmorang¹, Vania Kirana Dyatmika², Fatkhuri³, Maisarah Mitra Adrian⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Jakarta, Indonesia

e-mail: 2410413046@mahasiswa.upnvj.ac.id¹,
2410413048@mahasiswa.upnvj.ac.id², fatkhuri@upnvj.ac.id³,
maisarahmitraa@upnvj.ac.id⁴

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih efektif, transparan, dan responsif, termasuk dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Meskipun demikian, platform ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti tingginya volume laporan, lambatnya respons birokrasi, serta kompleksitas koordinasi antarinstansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam sistem SP4N-LAPOR!, menilai efektivitas penggunaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, serta mengidentifikasi berbagai tantangan implementasinya dalam birokrasi publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan studi literatur, yang didukung pengumpulan data melalui dokumentasi serta Google Form untuk memperoleh gambaran pengalaman pengguna layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa AI berpotensi mendukung peningkatan efektivitas pelayanan melalui otomatisasi klasifikasi laporan, percepatan respons, serta peningkatan efisiensi pengelolaan aduan masyarakat. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya kesiapan birokrasi, penguatan tata kelola digital, perlindungan data, dan pengawasan manusia agar penerapan AI dalam pelayanan publik tetap akuntabel dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Artificial Intelligence, SP4N-LAPOR!, Pelayanan Publik, Tata Kelola Digital, Pengaduan Masyarakat.

Abstract

The development of digital technology has encouraged the transformation of public services into systems that are more effective, transparent, and responsive, including the management of public complaints through the National Public Service Complaint Management System–People’s Online Aspiration and Complaint Service (SP4N-LAPOR!). However, this platform

still faces several challenges, such as a high volume of reports, slow bureaucratic responses, and complex inter-agency coordination. This study aims to analyze the potential use of Artificial Intelligence (AI) within the SP4N-LAPOR! system, assess its effectiveness in improving the quality of public complaint services, and identify various implementation challenges within the public bureaucracy. This study employs a qualitative method with a case study and literature review approach, supported by data collection through documentation and Google Forms to gain insights into users' experiences with the service. The findings indicate that AI has the potential to improve service effectiveness through automated report classification, faster response times, and greater efficiency in complaint management. The implications of this study emphasize the importance of bureaucratic readiness, strengthened digital governance, data protection, and human oversight to ensure that AI implementation in public services remains accountable and oriented toward public needs.

Keywords : Artificial Intelligence, SP4N-LAPOR!, Public Service, Digital Governance, Public Complaints.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah praktik tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi kini melampaui sekadar pemanfaatan internet atau sistem informasi administratif; ia menjadi bagian integral dari transformasi pemerintahan modern (digital governance) yang menuntut pelayanan lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi tersebut penting mengingat meningkatnya ekspektasi publik akan layanan yang cepat, mudah diakses, dan akuntabel. Mergel, Edelman, dan Haug (2019) menegaskan bahwa transformasi digital di sektor publik tidak hanya soal teknologi, tetapi juga perubahan budaya birokrasi, struktur tata kelola, dan relasi antara negara dan warga. Dengan demikian, keberhasilan digital governance bergantung pada integrasi teknologi, kapasitas organisasi, dan kesiapan birokrasi untuk beradaptasi.

Dalam perkembangan terbaru, implementasi teknologi yang lebih kompleks seperti Artificial Intelligence (AI) semakin mendapat perhatian dalam konteks pelayanan publik. AI memungkinkan komputer melakukan tugas yang sebelumnya memerlukan kemampuan manusia, termasuk pengenalan pola, klasifikasi informasi, prediksi, dan pengambilan keputusan berbasis algoritma. Berbagai studi menunjukkan potensi AI untuk meningkatkan efisiensi administrasi melalui otomatisasi proses, percepatan analisis data, dan peningkatan kualitas layanan, misalnya melalui chatbot pelayanan, klasifikasi otomatis data pengaduan, dan dukungan keputusan berbasis analitik (Wirtz, Weyerer, & Geyer, 2019). Di sektor publik, kemampuan AI mengelola volume data besar dengan cepat membuka peluang bagi respons yang lebih tepat sasaran dan pelayanan yang lebih proaktif.

Di Indonesia, upaya transformasi digital pemerintahan tercermin dalam berbagai inovasi pelayanan publik, salah satunya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional—Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Platform ini

dirancang sebagai saluran terpadu bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan pengaduan terkait pelayanan publik melalui kanal daring, termasuk aplikasi seluler dan media sosial, serta telah terintegrasi dengan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan BUMN. Kehadiran SP4N-LAPOR! mencerminkan orientasi pemerintahan yang lebih citizen-centric dan upaya memperkuat partisipasi publik serta transparansi layanan. Namun, berbagai evaluasi empiris mengungkapkan bahwa adopsi platform digital tidak otomatis menjamin kualitas penyelesaian pengaduan. Kurniawan, Syafri, dan Amalia (2024) serta Muttaqin dan Pusvita (2024) menunjukkan hambatan seperti koordinasi lintas-instansi yang lemah, keterbatasan respons birokrasi, dan tidak seimbangnya peningkatan kuantitas laporan dengan kualitas tindak lanjut, sehingga menimbulkan keterlambatan dan ketidakefektifan penanganan pengaduan.

Kesenjangan antara kemampuan teknologi dan kesiapan birokrasi tersebut menandai kebutuhan riset yang lebih terfokus pada integrasi AI dalam mekanisme pengaduan publik. AI menawarkan potensi untuk mengotomatiskan klasifikasi laporan, mengidentifikasi tingkat urgensi, mempercepat distribusi ke instansi terkait, serta menganalisis pola permasalahan publik untuk mendukung evaluasi kebijakan berbasis data. Namun, adopsi AI juga membawa tantangan substantif terkait perlindungan data pribadi, transparansi algoritmik, dan risiko bias dalam pengambilan keputusan otomatis—isu yang menuntut mekanisme human-in-the-loop dan pengawasan akuntabel (Zuiderwijk, Chen, & Salem, 2021). Dengan demikian, kajian empiris yang menilai peran AI dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! sekaligus mengidentifikasi hambatan teknis, organisasi, dan etis sangat diperlukan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan Artificial Intelligence dalam sistem SP4N-LAPOR!, mengkaji efektivitas penggunaan AI dalam meningkatkan respons dan penyelesaian aduan masyarakat, serta mengidentifikasi kendala implementasi teknologi tersebut dalam konteks pemerintahan digital di Indonesia. Dengan mengisi kekosongan studi yang secara spesifik menelaah integrasi AI pada platform pengaduan publik nasional, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis terhadap kajian e-government dan digital governance serta masukan praktis bagi perbaikan sistem pengaduan masyarakat yang lebih efektif, responsif, dan akuntabel.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus berbasis data sekunder (secondary data case study). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dalam kerangka digital governance di Indonesia. Fokus kajian diarahkan pada mekanisme implementasi AI, efektivitas layanan, serta kendala operasional dalam penyelenggaraan layanan pengaduan berbasis digital.

Sumber data penelitian terdiri atas dokumen sekunder yang meliputi laporan resmi pemerintah, publikasi kelembagaan, regulasi, serta kebijakan yang berkaitan dengan SP4N-LAPOR!. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan literatur ilmiah berupa artikel jurnal, buku akademik, dan publikasi ilmiah yang membahas Artificial Intelligence, digital governance, dan pelayanan publik. Seluruh sumber data dipilih melalui teknik purposive

dengan mempertimbangkan relevansi langsung terhadap topik penelitian, keterbaruan publikasi dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, serta ketersediaan akses secara publik melalui repositori akademik maupun sumber resmi.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan dokumentasi. Studi literatur dilakukan dengan menelusuri basis data akademik seperti Google Scholar, Garuda, DOAJ, serta berbagai repositori perguruan tinggi untuk memperoleh artikel ilmiah yang relevan. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan SP4N-LAPOR!, termasuk laporan tahunan, regulasi, data layanan pengaduan, serta publikasi kelembagaan terkait. Seluruh data yang diperoleh kemudian dikompilasi dalam matriks sumber untuk memudahkan proses penelusuran, pengorganisasian, dan analisis data.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik berbasis konten dengan mengacu pada pendekatan Braun dan Clarke (2006). Proses analisis dilakukan melalui pembacaan mendalam terhadap seluruh dokumen dan literatur untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang berkaitan dengan implementasi AI dalam layanan pengaduan publik. Temuan kemudian dikodekan secara sistematis untuk menghasilkan tema-tema seperti otomatisasi klasifikasi aduan, deteksi tingkat urgensi, mekanisme routing laporan, efektivitas respons layanan, serta berbagai kendala teknis dan kelembagaan. Kode-kode tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam kategori tematik yang lebih luas, sebelum akhirnya disintesis menjadi narasi analitis yang mengintegrasikan seluruh sumber data.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai jenis dokumen dan literatur guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Selain itu, triangulasi metode juga diterapkan dengan mengkombinasikan studi literatur dan analisis dokumen untuk memperkuat validitas temuan. Seluruh proses penelitian didokumentasikan secara sistematis melalui audit trail yang mencakup pencatatan sumber data, proses seleksi, serta tahapan analisis.

Pertimbangan etika dalam penelitian ini mencakup penggunaan data sekunder yang bersifat publik, penghormatan terhadap hak cipta melalui atribusi yang tepat terhadap seluruh sumber, serta kehati-hatian dalam mengolah informasi yang bersifat sensitif yang terdapat dalam dokumen resmi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Artificial Intelligence dalam Sistem SP4N-LAPOR!

Perkembangan teknologi digital dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah Indonesia untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih responsif, terbuka, dan terintegrasi. Salah satu bentuk implementasi digital governance tersebut adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Platform ini berfungsi sebagai kanal pengaduan masyarakat berbasis digital yang memungkinkan warga menyampaikan aspirasi, kritik, maupun laporan terkait pelayanan publik secara daring.

Penelitian ini dilakukan melalui studi literatur dan dokumentasi terhadap berbagai sumber resmi pemerintah, laporan tahunan SP4N-LAPOR!, jurnal ilmiah, serta publikasi akademik terkait pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam pelayanan publik. Proses

pengumpulan data dilakukan selama periode April–Mei 2026 dengan fokus penelitian pada efektivitas pemanfaatan AI dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat di Indonesia.

Berdasarkan laporan tahunan SP4N-LAPOR! tahun 2024, jumlah pengaduan masyarakat yang masuk mencapai lebih dari 211 ribu laporan dengan tingkat respons sebesar 93 persen. Tingginya jumlah laporan tersebut menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah menjadi salah satu instrumen penting dalam pelayanan publik digital di Indonesia. Akan tetapi, peningkatan volume laporan juga menimbulkan tantangan administratif, terutama terkait proses klasifikasi laporan, distribusi aduan kepada instansi terkait, serta kecepatan tindak lanjut pelayanan.

Dalam konteks tersebut, pemanfaatan Artificial Intelligence dinilai memiliki potensi besar untuk membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat. AI memungkinkan sistem melakukan otomatisasi klasifikasi laporan berdasarkan kategori permasalahan, tingkat urgensi, maupun instansi tujuan. Teknologi ini dapat membantu mempercepat proses identifikasi laporan dibandingkan mekanisme manual yang selama ini banyak bergantung pada aparatur birokrasi.

Selain itu, AI juga memungkinkan analisis data pengaduan masyarakat dalam skala besar (big data analytics). Sistem dapat mengidentifikasi pola pengaduan publik, wilayah dengan tingkat aduan tinggi, hingga jenis pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan masyarakat. Temuan tersebut penting sebagai dasar evaluasi kebijakan publik berbasis data (evidence based policy), sehingga pemerintah tidak hanya bersifat reaktif terhadap pengaduan masyarakat, tetapi juga mampu menyusun langkah preventif terhadap persoalan pelayanan publik.

Dalam perspektif digital governance, penggunaan AI dalam SP4N-LAPOR! menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih modern dan citizen-centric. Teknologi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi menjadi instrumen strategis dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan publik berbasis digital yang lebih cepat dan transparan.

Efektivitas Penggunaan Artificial Intelligence dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pemanfaatan AI dalam pelayanan pengaduan masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas birokrasi pelayanan publik, khususnya pada aspek kecepatan administrasi dan pengelolaan laporan dalam jumlah besar. Berdasarkan hasil kajian, penggunaan sistem digital dalam SP4N-LAPOR! telah membantu pemerintah meningkatkan tingkat respons pelayanan pengaduan masyarakat secara signifikan dibandingkan mekanisme pelayanan konvensional.

Efektivitas tersebut dapat dilihat dari kemampuan AI dalam mempercepat proses klasifikasi dan distribusi laporan kepada instansi terkait. Melalui sistem otomatisasi, laporan masyarakat dapat dipilah berdasarkan jenis permasalahan tertentu, seperti infrastruktur, kesehatan, bantuan sosial, pendidikan, maupun administrasi kependudukan. Dengan demikian, proses disposisi laporan menjadi lebih cepat dan mengurangi potensi keterlambatan birokrasi.

Di samping itu, AI juga membantu mengurangi beban administratif aparatur pemerintah. Tingginya jumlah laporan masyarakat yang masuk setiap tahun berpotensi

menimbulkan penumpukan pekerjaan apabila seluruh proses dilakukan secara manual. Kehadiran AI memungkinkan sebagian proses administratif dilakukan secara otomatis sehingga aparat pemerintah dapat lebih fokus pada penyelesaian substansi permasalahan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wirtz, Weyerer, dan Geyer (2019) yang menyatakan bahwa AI dalam sektor publik mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mempercepat pelayanan melalui otomatisasi sistem digital. Penelitian Sun dan Medaglia (2019) juga menunjukkan bahwa efektivitas implementasi AI sangat dipengaruhi kesiapan organisasi pemerintah dalam mengelola transformasi digital.

Meskipun demikian, efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan respons administratif, tetapi juga kualitas penyelesaian pengaduan masyarakat. Penelitian Kurniawan, Syafri, dan Amalia (2024) menunjukkan bahwa koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan utama dalam penyelesaian laporan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital belum sepenuhnya mampu mengatasi persoalan birokrasi pelayanan publik.

Dalam perspektif teori Street Level Bureaucracy yang dikemukakan Lipsky, kualitas pelayanan publik tetap sangat dipengaruhi oleh aparat pemerintah sebagai pelaksana kebijakan di lapangan. AI hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, sedangkan keputusan akhir dan kualitas penyelesaian pengaduan tetap bergantung pada respons birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, implementasi AI dalam pelayanan publik tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran manusia, melainkan harus berjalan melalui mekanisme human in the loop agar pelayanan tetap kontekstual, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kendala Implementasi Artificial Intelligence dalam SP4N-LAPOR!

Meskipun Artificial Intelligence memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, implementasinya dalam sistem SP4N-LAPOR! masih menghadapi berbagai tantangan teknis, administratif, dan etis. Berdasarkan hasil analisis data dan kajian literatur, hambatan implementasi AI tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan teknologi, tetapi juga menyangkut kesiapan birokrasi dan tata kelola digital pemerintah.

Salah satu kendala utama adalah lemahnya koordinasi antarinstansi dalam proses penyelesaian pengaduan masyarakat. Sistem SP4N-LAPOR! melibatkan berbagai kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan BUMN, sehingga proses distribusi dan tindak lanjut laporan sering kali memerlukan birokrasi yang panjang. Kondisi ini menyebabkan sebagian laporan masyarakat mengalami keterlambatan penyelesaian meskipun proses klasifikasi administrasi telah dilakukan secara digital.

Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi hambatan dalam implementasi AI di sektor publik. Pengoperasian sistem berbasis AI membutuhkan aparat yang memiliki kemampuan dalam pengelolaan data digital dan teknologi informasi. Namun, tidak seluruh instansi pemerintah memiliki kesiapan SDM yang memadai untuk mengelola sistem digital secara optimal.

Persoalan lain berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan transparansi algoritma. Sistem pengaduan masyarakat memuat berbagai informasi sensitif, termasuk identitas pelapor dan detail laporan masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan AI dalam

pelayanan publik harus diimbangi dengan sistem keamanan data yang kuat untuk mencegah penyalahgunaan informasi publik.

Selain keamanan data, transparansi algoritma juga menjadi isu penting dalam tata kelola AI di sektor publik. Mekanisme klasifikasi otomatis sering kali sulit dipahami masyarakat karena proses pengambilan keputusan dilakukan oleh sistem digital. Kondisi tersebut dapat menimbulkan pertanyaan mengenai prioritas laporan dan distribusi pengaduan kepada instansi tertentu. Jika tidak disertai transparansi dan pengawasan yang memadai, penggunaan AI berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Zuidervijk, Chen, dan Salem (2021) yang menegaskan bahwa implementasi AI dalam pemerintahan modern memerlukan perhatian serius terhadap perlindungan data, akuntabilitas algoritma, dan pengawasan manusia. Dengan demikian, keberhasilan implementasi AI dalam SP4N-LAPOR! tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan birokrasi, regulasi digital, dan kualitas tata kelola pemerintahan.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat kajian digital governance yang menempatkan teknologi digital sebagai instrumen transformasi pelayanan publik modern. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan AI dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat apabila diimbangi dengan penguatan kapasitas birokrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta regulasi yang mendukung tata kelola AI secara transparan dan akuntabel.

SIMPULAN

Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam sistem SP4N-LAPOR! menunjukkan potensi yang signifikan dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. Penggunaan AI dapat membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat melalui otomatisasi klasifikasi laporan, percepatan distribusi aduan kepada instansi terkait, serta peningkatan efisiensi proses administrasi pelayanan publik. Selain itu, kemampuan AI dalam mengelola dan menganalisis data pengaduan masyarakat dalam jumlah besar juga membuka peluang bagi pemerintah untuk mengembangkan kebijakan publik berbasis data secara lebih responsif dan terukur. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mempercepat pelayanan publik, tetapi juga memperkuat prinsip transparansi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan.

Meskipun demikian, implementasi AI dalam pelayanan pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Hambatan utama terletak pada lemahnya koordinasi antarinstansi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi digital, serta persoalan perlindungan data pribadi dan transparansi algoritma. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak sepenuhnya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan tetap dipengaruhi oleh kualitas respons birokrasi dan kesiapan aparatur pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan AI dalam pelayanan publik tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran manusia, tetapi perlu diintegrasikan melalui mekanisme

pengawasan manusia (human in the loop) agar pelayanan tetap adil, kontekstual, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta memperbaiki koordinasi antarinstansi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Selain itu, diperlukan regulasi yang lebih jelas mengenai tata kelola Artificial Intelligence dalam sektor publik, khususnya terkait perlindungan data pribadi, transparansi algoritma, dan akuntabilitas sistem digital untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan berbasis data sekunder dan studi literatur sehingga belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman langsung pengguna maupun aparatur pengelola SP4N-LAPOR!. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lapangan seperti wawancara mendalam atau survei terhadap pengguna layanan dan instansi pemerintah agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi AI dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2024). *Laporan Tahunan SP4N-LAPOR! Tahun 2024*.
https://web.bnpb.go.id/ppid/theme/file/laporan_tahunan_sp4n_lapor_2024.pdf
- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives A Hoot?: Intercept Surveys Of Litterers And Disposers. *Environment And Behavior*, 43(3), 295–315.
<https://doi.org/10.1177/0013916509356884>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis In Psychology. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Diakopoulos, N. (2016). Accountability In Algorithmic Decision Making. *Communications Of The ACM*, 59(2), 56–62. <https://doi.org/10.1145/2844110>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Fadli, F. (2025). Respons Publik Terhadap Layanan Pengaduan SP4N-LAPOR!: Analisis Sentimen Multi-Platform. *Jurnal Audiens*, 6(2), 55–72.
- Hidayati, S. N. (2016). Pengaruh Pendekatan Keras Dan Lunak Pemimpin Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Potensi Mogok Kerja Karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 5(2), 57–66.
<http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.V5i2.164>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Pedoman Pengelolaan SP4N-LAPOR! Dalam Pelayanan Publik Digital*. Kemenpan-RB.
- Kurniawan, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). *Jurnal Kajian Pemerintah*, 10(1), 15–29.

- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas Of The Individual In Public Service* (30th Anniversary Ed.). Russell Sage Foundation.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results From Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd Ed.). Sage Publications.
- Muttaqin, A. Z., & Pusvita, D. (2024). Satu Dekade SP4N-LAPOR!: Evaluasi Efektivitas Dan Kualitas Respons Birokrasi Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 12(1), 45–59.
- Muttaqin, M., & Pusvita, V. (2023). A Decade Of LAPOR: Usage Trends Of SP4N Service Channels. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–14.
- Organisation For Economic Co-Operation And Development. (2021). *The OECD Framework For Digital Government Strategies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4b1d4697-en>
- Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2015). Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta Di Kabupaten Sleman Yogyakarta Berbasis Rangsangan Pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 5(1), 1–23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.V5i1.142>
- Sun, T. Q., & Medaglia, R. (2019). Mapping The Challenges Of Artificial Intelligence In The Public Sector: Evidence From Public Healthcare. *Government Information Quarterly*, 36(2), 368–383. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.008>
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future Of Digital Government*. United Nations Department Of Economic And Social Affairs. <https://desa.un.org/publications/un-e-government-survey-2022>
- Valle-Cruz, D., Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Ruvalcaba-Gomez, E. A. (2020). Assessing The Public Policy-Cycle Framework In The Age Of Artificial Intelligence: From Agenda-Setting To Policy Evaluation. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101509. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101509>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence And The Public Sector—Applications And Challenges. *International Journal Of Public Administration*, 42(7), 596–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>
- Zuiderwijk, A., Chen, Y. C., & Salem, F. (2021). Implications Of The Use Of Artificial Intelligence In Public Governance: A Systematic Literature Review And A Research Agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101577. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>