



Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025

Analysis of SP4N-LAPOR in the Transformation of Public Services Palembang City Statistics Agency 2025

¹Efrilia Wanda Saputri; ²Tarisa Amelia Indriani; ³Nabilla Dwi Maharani; ⁴Katriza Imania; ⁵Aji Pangestu

^{1,2,3,4,5}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

Email: wandaewss@gmail.com

(Diterima: 15-12-2025; Ditelaah: 17-15-2025; Disetujui: 26-12-2025)

ABSTRAK

Analisis terhadap implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang tahun 2025 menunjukkan bahwa sistem pengaduan nasional berbasis digital ini memiliki peran penting dalam mendukung transformasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) melalui telaah dokumen resmi, laporan pengelolaan SP4N-LAPOR, dan literatur terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. Temuan menunjukkan bahwa pengelolaan laporan di BPS Kota Palembang telah berjalan sesuai prosedur, tercermin dari penyelesaian 100 persen laporan pada periode Januari-Mei 2025 disertai mekanisme verifikasi dan tindak lanjut yang jelas. Sistem ini berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dan keterbukaan informasi serta mendorong pelibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital, minimnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan perlunya peningkatan kapasitas SDM pengelola. Secara keseluruhan, SP4N-LAPOR berperan penting dalam mendorong pelayanan publik yang lebih responsif dan modern, meskipun diperlukan penguatan sosialisasi dan dukungan teknologi agar pemanfaatannya dapat lebih optimal.

Kata kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR, Transformasi Digital

ABSTRACT

Analysis of the implementation of SP4N-LAPOR at the Palembang City Statistics Agency (BPS) in 2025 shows that this digital national complaint system plays an important role in supporting the transformation of public services. This study adopts a Systematic Literature Review (SLR) by examining official documents, SP4N-LAPOR management reports, and relevant literature on public complaint handling. The findings indicate that report management at BPS Palembang has been carried out according to established procedures, as reflected in a 100% completion rate for reports received during January–May 2025 and the availability of clear verification and follow-up mechanisms. The system contributes to improving accountability and information transparency, as well as encouraging public involvement in monitoring public services. However, its implementation still faces challenges, including low digital literacy, limited public utilization of the application, inadequate infrastructure, and the need to strengthen human resource capacity. Overall, SP4N-LAPOR plays a significant role in advancing responsive and modern public services, but further outreach efforts and technological support are required to maximize its potential benefits.

Keywords: Accountability, Public Services, SP4N-LAPOR, Digital Transformation.

A. PENDAHULUAN

Memasuki era digital, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Perkembangan ini melahirkan konsep lanjutan dari Revolusi Industri 4.0 menuju *Society 5.0* sebagai suatu paradigma baru dalam pemanfaatan teknologi berbasis kecerdasan buatan (Berliana & Yudartha, 2024). Bagi Indonesia, transisi menuju *Society 5.0* menjadi momentum penting untuk mengoptimalkan penerapan *e-government*, karena konsep tersebut menekankan penggunaan teknologi secara *human-centered* guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sugiono, 2021).

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik masih menjadi isu krusial yang membutuhkan perhatian dan penanganan yang komprehensif. Pelayanan dianggap memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan publik merupakan elemen penting dalam upaya menghasilkan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif (Ratna & Santoso, 2022). Sebagai bagian dari upaya peningkatan pengawasan dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengadopsi berbagai inovasi digital. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah pengembangan aplikasi pengaduan nasional berbasis daring, yaitu SP4N-LAPOR!

Aplikasi ini merupakan platform tunggal terintegrasi secara nasional yang berfungsi mengelola pengaduan pelayanan publik secara lebih terstruktur, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi dan umpan balik masyarakat (Berliana & Yudartha, 2024). Menurut Haspo & Frinaldi (2020), sistem ini berfungsi untuk mengelola seluruh keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada instansi terkait sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan publik. Kehadiran SP4N-LAPOR! juga dimaksudkan untuk mewujudkan kebijakan “*no wrong door policy*”, yaitu kebijakan yang menjamin bahwa setiap pengaduan masyarakat dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang

menanganinya. Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! diselenggarakan berdasarkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan yang telah distandardkan secara nasional, sehingga proses penanganan laporan dapat berjalan transparan, terukur, dan akuntabel.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik turut serta menangani pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan kegiatan BPS melalui SP4N- LAPOR!. Sebagai instansi vertikal yang memiliki mandat untuk menyediakan data statistik resmi, BPS Kota Palembang dituntut untuk menjaga kualitas layanan informasi publik yang akurat, cepat, dan responsif. Dalam konteks tersebut, pemanfaatan SP4N-LAPOR! menjadi instrumen penting untuk memperkuat mekanisme pengawasan pelayanan publik di lingkungan BPS. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, permintaan data, maupun pertanyaan terkait layanan statistik secara lebih mudah dan terstruktur, sekaligus menyediakan ruang bagi BPS untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui tindak lanjut yang terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan laporan pengelolaan SP4N-LAPOR! BPS Kota Palembang Tahun 2025, sistem pengaduan ini dikelola secara berjenjang melalui peran admin instansi dan pejabat penghubung. Pembagian peran ini memastikan bahwa proses verifikasi, disposisi, dan penanganan pengaduan dapat berjalan secara sistematis dan sesuai ketentuan nasional . Selama periode Januari hingga Mei 2025, tercatat empat laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!, yang sebagian besar berisi permintaan informasi statistik seperti data Upah Aktual Harian (UAH), Indeks Ketimpangan Gender (IKG), metadata kegiatan statistik, data kemiskinan, hingga data persentase rumah tangga berdasarkan sumber penerangan listrik. Keempat laporan tersebut berhasil ditangani secara tepat waktu oleh unit terkait, sehingga menunjukkan adanya responsivitas yang baik dalam proses penanganan pengaduan.

Upaya peningkatan kualitas layanan tidak hanya berhenti pada penyelesaian aduan, tetapi juga diwujudkan melalui berbagai bentuk sosialisasi SP4N-LAPOR! yang dilakukan oleh BPS Kota Palembang. Sosialisasi dilakukan melalui beragam kanal, seperti media sosial, website resmi, Pelayanan Statistik Terpadu (PST), media elektronik dan cetak, hingga forum konsultasi publik. Strategi ini menunjukkan komitmen BPS Kota Palembang dalam memperluas akses informasi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa ketika SP4N-LAPOR diterapkan dengan baik, tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik meningkat, sehingga warga lebih mudah menyampaikan aspirasi dan keluhan tanpa harus datang langsung ke instansi. Penelitian oleh Zulaikah et al. (2022) menemukan bahwa dukungan organisasi dan infrastruktur yang memadai membuat SP4N-LAPOR lebih efektif dalam menangani laporan, sehingga proses pengaduan menjadi lebih cepat dan mudah bagi masyarakat. Ardiansah et al. (2024), juga membuktikan bahwa penggunaan sistem pengaduan online seperti SP4N-LAPOR mampu mempercepat respons pemerintah karena alur verifikasi dan tindak lanjut menjadi lebih terstruktur dan

transparan dibanding mekanisme manual. Selanjutnya Rachmasari & Ma'ruf (2023), menekankan bahwa SP4N-LAPOR memperkuat prinsip *good governance* melalui transparansi proses pengelolaan aduan dan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Namun, efektivitas SP4N-LAPOR di beberapa daerah masih menghadapi tantangan, terutama kurangnya sosialisasi dan literasi digital masyarakat. Kondisi ini membuat tingkat pemanfaatan aplikasi tetap rendah meskipun infrastruktur digital telah tersedia. Fakhriyah et al. (2022) menunjukkan bahwa di Provinsi Sumatera Selatan mayoritas masyarakat belum mengetahui keberadaan SP4N-LAPOR, sehingga implementasinya belum memberikan hasil yang optimal. Abdullah (2025), mengidentifikasi beberapa faktor penghambat dalam implementasi SP4N-LAPOR, di antaranya terbatasnya koordinasi antar-OPD, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum tersedianya sistem notifikasi otomatis antarinstansi yang diperlukan untuk mempercepat proses tindak lanjut laporan.

Berdasarkan penelitian tersebut, terlihat bahwa SP4N-LAPOR memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena itu, analisis implementasinya di BPS Kota Palembang menjadi relevan dalam konteks transformasi layanan berbasis digital. Kajian ini penting untuk menilai sejauh mana SP4N-LAPOR mampu mendorong transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas instansi terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus berkontribusi pada penguatan reformasi birokrasi, khususnya dalam pengelolaan pengaduan publik berbasis teknologi di tingkat daerah.

Konsep *E-Government*

Secara umum, *e-government* dipahami sebagai pemanfaatan aplikasi berbasis komputer dan internet untuk meningkatkan kualitas hubungan serta layanan pemerintah kepada masyarakat, yang dikenal sebagai G2C (Government to Citizen). Indrajit (2006) menjelaskan secara lebih sederhana bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mentransformasikan interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan para pemangku kepentingan.

Penerapan *e-government* pada lembaga publik mulai berkembang pada akhir abad ke-20, khususnya pada akhir tahun 1990-an di negara-negara industri maju. Implementasi teknologi informasi di instansi pemerintah ini bertujuan merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik, baik dalam pengelolaan kebijakan maupun pemberian layanan, sebagai bentuk respons terhadap dinamika lingkungan strategis yang menuntut administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (LAN RI, 2003 dalam (Muliawaty & Hendryawan, 2020)). Pengembangan *e-government* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi mencakup dua aktivitas utama yang saling berkaitan. Pertama, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, serta proses kerja yang dilakukan secara elektronik. Kedua, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk memastikan layanan publik dapat diakses masyarakat secara mudah dan dengan biaya yang terjangkau di seluruh wilayah negara (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

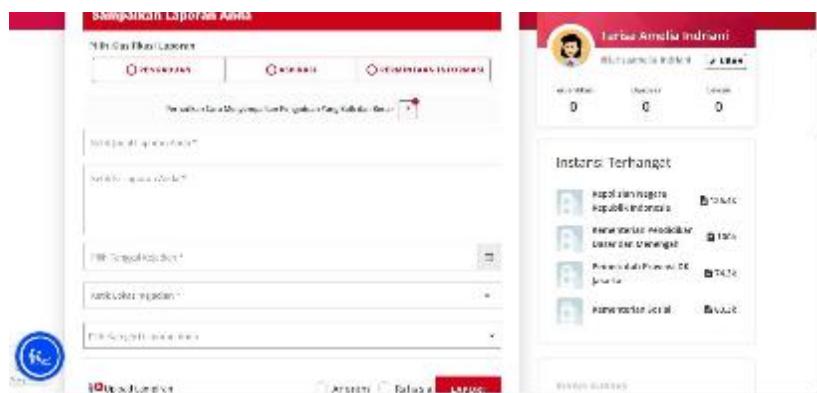
Menurut, Oktaviani et al. (2023), Penerapan *e-government* melalui sistem pelayanan publik berbasis digital berperan penting dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas,

dan responsivitas kinerja instansi pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Azizah & Najicha (2022), E-government mencakup seluruh bidang publik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengoptimalkan pelayanan secara efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Prinsip-prinsip ini memastikan kemudahan akses masyarakat, keterbukaan informasi, dan pertanggungjawaban pemerintah, sekaligus memperkuat hubungan antarinstansi dan interaksi pemerintah dengan masyarakat serta pelaku bisnis.

SP4N-LAPOR

SP4N-LAPOR merupakan sebuah sistem nasional yang dibangun pemerintah untuk menampung, mengelola, dan menindaklanjuti semua bentuk pengaduan masyarakat secara terpadu. Menurut Hamjen & Nikmah (2020), SP4N-LAPOR merupakan layanan digital yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi serta pengaduan masyarakat dan dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Layanan ini kemudian ditetapkan secara resmi sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2015.

Sistem ini sebenarnya lahir dari kebutuhan pemerintah untuk menyatukan berbagai kanal pengaduan yang sebelumnya terpisah-pisah dan tidak terkoordinasi. Secara hukum, keberadaan SP4N-LAPOR diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan dasar hukum ini, SP4N-LAPOR menjadi sistem resmi pemerintah untuk memastikan masyarakat memiliki ruang yang jelas, formal, dan mudah diakses ketika ingin menyampaikan keluhan atau laporan terkait pelayanan publik.



Gambar 1. Fitur SP4N-LAPOR

Sumber : Website Resmi SP4N-LAPOR, <https://span.lapor.go.id/>

SP4N-LAPOR tidak hanya berfungsi sebagai kanal pelaporan, tetapi juga sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Pada halaman pelaporan, pengguna disajikan tiga kategori laporan meliputi Pengaduan, Aspirasi, dan Permintaan Informasi yang membantu mengarahkan laporan kepada mekanisme penanganan yang tepat. Setiap pelapor mengisi judul, uraian, tanggal, lokasi, serta kategori laporan sebagai proses verifikasi awal sebelum diteruskan ke instansi berwenang. Sistem ini juga menyediakan fitur unggah lampiran untuk memperkuat validitas laporan serta pilihan status laporan. *Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katiriza Imania, Aji Pangestu (2025), Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025*

(terbuka, anonim, atau rahasia) guna melindungi identitas pelapor.

Pengguna dapat memantau perkembangan laporannya melalui halaman profil yang menampilkan jumlah laporan yang diverifikasi, diproses, dan selesai. Selain itu, terdapat menu "Instansi Terhangat" yang menunjukkan instansi dengan jumlah laporan tertinggi. Dalam mekanisme pengaduan nasional, SP4N-LAPOR menerapkan prinsip satu pintu, di mana setiap laporan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin nasional sebelum diteruskan ke instansi sesuai kewenangan. Instansi kemudian wajib memberikan respons dalam batas waktu yang ditentukan, dan pelapor dapat memantau statusnya secara real-time. Mekanisme ini mencerminkan prinsip *good governance* melalui peningkatan partisipasi publik, transparansi, dan akuntabilitas.

Badan Pusat Statistik (BPS)

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, dengan tugas utama mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data statistik nasional dan daerah untuk kepentingan perencanaan pembangunan, kebijakan publik, dan analisis sosial-ekonomi (Anggorowati, 2018). Menurut Situmorang & Huda (2024), BPS berperan penting menyediakan data statistik yang akurat dan andal, sebagai dasar bagi penyelenggaraan layanan publik dan kebijakan.

B. METODE

Penelitian Ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih untuk memahami fenomena implementasi SP4N-LAPOR dalam transformasi pelayanan publik di BPS Kota Palembang secara mendalam dan kontekstual. Pemilihan SLR didasarkan pada kemampuannya menghasilkan wawasan mendalam dan komprehensif melalui identifikasi, evaluasi, serta sintesis sistematis dari hasil penelitian dan dokumen terkait (Keele, 2007). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna dan proses yang kompleks serta dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi digital (Ishtiaq, 2019). Proses penelitian dimulai dengan formulasi pertanyaan penelitian yang menekankan efektivitas dan mekanisme implementasi SP4N-LAPOR dalam konteks pelayanan publik. Tahap berikutnya melibatkan pencarian serta pengumpulan literatur dan dokumen resmi melalui studi pustaka, mencakup jurnal ilmiah, situs web resmi SP4N-LAPOR, serta arsip dokumen resmi Laporan Pengelolaan SP4N-LAPOR BPS Kota Palembang. Seleksi sumber dilakukan secara kritis berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk memastikan validitas dan relevansi data.

Analisis data diterapkan secara kualitatif melalui teknik *content analysis*, di mana informasi dari literatur, situs web, dan dokumen resmi diorganisasi, dikodekan, serta dikategorikan ke dalam tema-tema kunci seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan tantangan implementasi. Integrasi data dari berbagai sumber dilakukan dengan teknik triangulasi untuk mencapai pemahaman holistik yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pendekatan SLR ini fokus pada sintesis hasil penelitian dan data sekunder yang ada, tanpa pengumpulan data primer langsung, untuk *Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katriza Imania, Aji Pangestu (2025), Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025*

menghasilkan gambaran valid, terukur, dan menyeluruh tentang kontribusi SP4N-LAPOR terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BPS Kota Palembang. Metode ini mendukung pemetaan capaian, hambatan, dan rekomendasi strategis dalam penerapan teknologi pengaduan publik digital.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran SP4N-LAPOR dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang

Memasuki era digitalisasi, BPS tidak hanya dituntut beradaptasi dengan perubahan teknologi, tetapi juga melakukan reformasi agar kualitas pelayanannya semakin optimal. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, SP4N-LAPOR memiliki peran yang sangat penting bagi instansi pemerintah, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang. Sebagai bagian dari sistem pengelolaan pengaduan nasional, SP4N-LAPOR berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, khususnya dalam menyalurkan keluhan, masukan, aspirasi, serta permintaan informasi terkait layanan statistik. Melalui sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi, SP4N-LAPOR mendorong transformasi layanan publik di BPS Kota Palembang secara lebih responsif, transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Dari aspek responsivitas, kehadiran SP4N-LAPOR membuat BPS Kota Palembang dapat merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan terarah. Masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor atau mencari saluran informal untuk menyampaikan pengaduan. Melalui SP4N-LAPOR, setiap laporan yang masuk secara otomatis diteruskan kepada unit kerja BPS yang relevan. Hal ini mempersingkat waktu penanganan dan meningkatkan kecepatan respons karena setiap laporan memiliki batas waktu tindak lanjut yang harus dipenuhi. Selain itu, mekanisme pemantauan secara real-time memungkinkan masyarakat mengetahui perkembangan laporan, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan terukur.

Dari aspek transparansi, SP4N-LAPOR mendorong keterbukaan informasi dalam proses pelayanan publik BPS. Sistem ini menampilkan status setiap laporan mulai dari diterima, diverifikasi, diproses, hingga selesai. Dengan demikian, masyarakat dapat melihat secara jelas bagaimana laporan mereka ditindaklanjuti. Transparansi ini penting karena memberikan gambaran bahwa BPS Kota Palembang tidak hanya menerima laporan, tetapi juga benar-benar memprosesnya melalui prosedur resmi. Keterbukaan ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap BPS sebagai penyedia data resmi negara.

Pada aspek akuntabilitas, SP4N-LAPOR memberikan mekanisme pertanggungjawaban yang lebih kuat bagi BPS Kota Palembang. Setiap laporan yang masuk memiliki jejak digital dan dapat dipantau oleh publik maupun pemerintah pusat. Hal ini menuntut instansi untuk memberikan jawaban yang jelas, tepat waktu, dan sesuai kewenangan. Dengan adanya batas waktu penyelesaian laporan, BPS terdorong untuk meningkatkan profesionalitas dan konsistensi dalam memberikan pelayanan. Sistem ini juga memungkinkan evaluasi berkala terhadap jenis laporan yang sering muncul, yang dapat menjadi dasar analisis untuk perbaikan internal maupun peningkatan standar

pelayanan.

Terakhir, dari aspek partisipasi masyarakat, SP4N-LAPOR membuka ruang yang luas bagi warga Palembang untuk terlibat dalam pengawasan pelayanan publik BPS. Melalui platform ini, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengawas dan pemberi masukan. Partisipasi ini menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berbasis kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, SP4N-LAPOR memainkan peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPS Kota Palembang. Sistem ini bukan hanya menyediakan kanal pelaporan, tetapi juga menjadi instrumen transformasi pelayanan publik yang lebih modern dan adaptif.

Analisis Implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang Tahun 2025

Berdasarkan Laporan Resmi Pengelolahan SP4N-LAPOR BPS Kota Palembang Tahun 2025 (BPS Kota Palembang, 2025), berikut implementasi nyata yaitu:

1. Pengelolaan Laporan Januari-Mei 2025

Implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang pada periode Januari hingga Mei 2025 menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan telah berjalan sesuai pedoman dan alur administratif yang berlaku. Sebagai bagian dari komitmen reformasi pelayanan publik, BPS Kota Palembang mengelola laporan masyarakat secara berjenjang melalui peran admin instansi dan pejabat penghubung, sehingga setiap laporan yang masuk dapat diverifikasi, ditindaklanjuti, serta dipastikan kejelasan penyelesaiannya. Selama periode pelaporan, tercatat empat laporan diterima melalui sistem SP4N-LAPOR, dengan karakteristik laporan yang cenderung terkait layanan data statistik dan informasi teknis pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun frekuensi laporan masih relatif rendah, sistem sudah digunakan masyarakat sebagai kanal komunikasi yang relevan.

2. Jenis laporan yang masuk

Jenis laporan yang masuk pada periode tersebut secara umum berkaitan dengan permintaan data atau konsultasi teknis mengenai informasi statistik. Beberapa contoh laporan meliputi permintaan data Upah Buruh Bangunan (UAH) dan Indeks Ketimpangan Gini (IKG) Kota Palembang, konsultasi mengenai metadata kegiatan statistik, permintaan informasi terkait angka kemiskinan, serta permintaan data persentase rumah tangga menurut sumber penerangan listrik. Ringkasan laporan pengaduan dan permintaan informasi masyarakat melalui SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang tahun 2025 disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1.
Rekapitulasi Laporan Masuk pada Laporan Pengaduan BPS 2025

No.	Bulan	Jenis Laporan	Substansi Laporan
1.	Januari	Permintaan Informasi	Permintaan data Upah Aktual Harian (UAH)
2.	Februari	Permintaan Informasi	Permintaan data Indeks Ketimpangan Gender

(IKG)			
3.	Maret	Permintaan Informasi	Permintaan metadata kegiatan statistik
4.	Mei	Permintaan Informasi	Permintaan data kemiskinan dan sumber penerangan listrik

Sumber : Diolah dari Laporan Pengelolahan SP4N-LAPOR Bps Kota Palembang (2025)

Karakter laporan ini menunjukkan bahwa pola penggunaan SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang lebih banyak sebagai saluran pelayanan informasi statistik, bukan sebagai kanal pengaduan atau keluhan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, SP4N-LAPOR juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pengguna layanan dan institusi penyedia data resmi pemerintah.

3. Proses Verifikasi dan Disposisi

Proses verifikasi dan disposisi terhadap laporan dilakukan secara sistematis sesuai ketentuan pengelolaan pelayanan publik. Admin SP4N-LAPOR berperan melakukan penilaian awal terhadap kesesuaian laporan dengan kewenangan BPS Kota Palembang. Jika laporan relevan, admin kemudian mendisposisikannya kepada unit kerja internal yang berwenang memberikan tindak lanjut. Namun, apabila laporan tidak relevan atau tidak berada dalam lingkup tugas BPS Kota Palembang, laporan dikembalikan kepada super admin untuk diteruskan kepada instansi yang lebih tepat.

4. Proses tindak lanjut laporan

Setelah proses verifikasi selesai, tindak lanjut laporan dilakukan oleh unit teknis sesuai substansi laporan. Seluruh laporan yang diterima pada periode Januari hingga Mei telah memperoleh respons resmi melalui sistem, dengan bentuk tindak lanjut berupa penyampaian data, penjelasan prosedur, maupun klarifikasi kebijakan. Setiap tindak lanjut dicatat dan terdokumentasi di dalam sistem sebagai bentuk pertanggungjawaban pelayanan publik.

5. Tingkat penyelesaian laporan

Tingkat penyelesaian laporan pada periode pelaporan mencapai 100 persen dari total empat laporan yang masuk. Capaian ini menunjukkan bahwa BPS Kota Palembang telah menjalankan fungsi pelayanan SP4N-LAPOR dengan efektif dan akuntabel. Meskipun demikian, laporan juga mencatat bahwa jumlah pengaduan masih rendah sehingga perlu peningkatan sosialisasi agar masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan sistem ini sebagai kanal evaluasi layanan publik. Selain itu, terdapat rekomendasi internal terkait peningkatan kompetensi admin serta perlunya penyusunan regulasi yang mengatur batas waktu pemrosesan laporan untuk memastikan konsistensi pelayanan ke depan. Dengan demikian, implementasi SP4N-LAPOR tidak hanya menunjukkan keberhasilan administratif, tetapi juga menjadi fondasi transformasi pelayanan publik yang lebih partisipatif, transparan, dan adaptif.

Strategi Sosialisasi SP4N-LAPOR BPS Kota Palembang

Strategi sosialisasi SP4N-LAPOR oleh BPS Kota Palembang bersifat multikanal dengan pendekatan komunikasi adaptif yang menyasar berbagai segmen masyarakat guna menjamin penyampaian informasi yang efektif dan inklusif.

1. Sosialisasi Melalui Media Sosial

BPS Kota Palembang mengoptimalkan akun Instagram resmi sebagai *platform* utama sosialisasi digital. Penggunaan media sosial ini efektif untuk menjangkau audiens muda dan melek teknologi, serta memfasilitasi interaksi dua arah untuk meningkatkan engagement dan mendorong partisipasi publik (BPS Kota Palembang, 2025). Strategi ini didukung oleh teori komunikasi yang menekankan pentingnya media sosial dalam penyebarluasan informasi publik yang cepat dan luas (Kaplan & Haenlein, 2010).

2. Sosialisasi Pada Pelayanan Statistik Terpadu

Integrasi penyampaian informasi SP4N-LAPOR dalam Pelayanan Statistik Terpadu melalui platform website PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan website resmi BPS Kota Palembang memuat berbagai materi sosialisasi, akses laporan, serta panduan pengaduan. Pendekatan ini memperkuat keterbukaan informasi publik dan memudahkan akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan ataupun aspirasi kapan saja, menunjang prinsip *good governance*, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik (Aslam & Ahmed, 2024).

3. Sosialisasi Melalui Media Konsultasi Datang Langsung PST

Berdasarkan Laporan pengelolaan SP4N-LAPOR BPS Kota Palembang Tahun 2025. BPS Kota Palembang telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR, metode konsultasi tatap muka di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Palembang merupakan strategi komunikasi personal yang penting untuk mereduksi kesenjangan digital (digital divide) dan meningkatkan pemahaman warga yang kurang familiar dengan teknologi digital. Konsultasi langsung memungkinkan klarifikasi secara *realtime* tentang mekanisme pengaduan serta dorongan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik (Rogers, 2003).

4. Sosialisasi Melalui Media Elektronik

BPS Kota Palembang telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR melalui media elektronik dengan tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Melalui laporan pengelolaan SP4N-LAPOR BPS Kota Palembang tahun 2025, penggunaan media elektronik sebagai sarana komunikasi diharapkan dapat memperluas jangkauan informasi tentang keberadaan dan manfaat aplikasi LAPOR!, sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakan platform tersebut sebagai media penyampaian aspirasi, keluhan, dan saran terkait berbagai aspek layanan publik yang mereka nikmati. Dengan demikian, partisipasi masyarakat melalui aplikasi ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan publik (BPS Kota Palembang, 2025).

5. Sosialisasi Melalui Media Cetak

BPS Kota Palembang telah mengimplementasikan sosialisasi SP4N-LAPOR melalui media cetak dengan tujuan utama meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya peran aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Pemanfaatan media *Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katiriza Imania, Aji Pangestu (2025), Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025*

cetak sebagai salah satu kanal komunikasi strategis diharapkan mampu menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas, khususnya yang memiliki keterbatasan akses terhadap media digital. Melalui laporan pengelolaan SP4N-LAPOR BPS Kota Palembang Tahun 2025, dengan penyebaran informasi yang sistematis dan terstruktur melalui brosur, pamflet, serta materi cetak lainnya, masyarakat diperkirakan akan semakin memahami keberadaan serta fungsi aplikasi LAPOR! sebagai platform resmi penyampaian aspirasi, keluhan, dan saran terkait kualitas layanan publik.

6. Sosialisasi Melalui Kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP)

BPS Palembang menggelar Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai media dialog dua arah antara BPS dengan instansi pemerintah dan masyarakat. FKP berfungsi sebagai wadah sosialisasi mendalam dan evaluasi kualitas layanan publik terkait pengelolaan SP4N-LAPOR. Melalui forum ini, diperoleh umpan balik penting yang meningkatkan legitimasi dan efektivitas sistem pengaduan serta kolaborasi multi-pihak dalam peningkatan pelayanan (BPS Kota Palembang, 2025).

Hambatan Implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang

Implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang menghadapi beberapa hambatan yang signifikan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan aksesibilitas, terutama di wilayah dengan jangkauan internet yang rendah, sehingga masyarakat sulit memanfaatkan layanan secara optimal. Selain itu, kurangnya kesadaran dan literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi faktor penghambat, dengan data menunjukkan bahwa warga belum mengenal SP4N-LAPOR, yang berdampak pada rendahnya partisipasi dalam penggunaan sistem ini. Keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam hal pelatihan dan kompetensi admin Unit Pelayanan Pengaduan (UPP), juga menghambat kelancaran proses pengelolaan laporan, karena kurangnya kapasitas teknis dan koordinasi antar instansi terkait. Masalah keamanan data dan privasi turut menjadi faktor yang menurunkan kepercayaan masyarakat untuk melaporkan pengaduan secara daring. Sebagai konsekuensinya, jumlah laporan yang masuk relatif rendah dan tidak mencerminkan potensi kebutuhan pengaduan masyarakat yang sebenarnya. Di sisi lain, kendala inputasi dan pendistribusian laporan yang belum efisien memperlambat proses tindak lanjut laporan oleh unit kerja terkait, sehingga mengganggu kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur digital, sosialisasi yang lebih masif, penguatan kapasitas SDM, serta jaminan keamanan data untuk mendukung keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang (BPS KOTA PALEMBANG, 2025).

Implikasi dan Dampak SP4N-LAPOR Terhadap Pelayanan Publik BPS Kota Palembang

1. Dampak Pada Kualitas Layanan Statistik

SP4N-LAPOR memfasilitasi penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online yang terintegrasi, sehingga mempercepat proses penyelesaian pengaduan di BPS Kota Palembang. Hal ini berkontribusi kepada peningkatan kualitas layanan statistik karena pengaduan dapat ditanggapi secara cepat, tepat, dan tuntas. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap layanan BPS Kota Palembang mencapai angka tinggi yaitu 95,46 persen pada tahun 2024, yang mencerminkan perbaikan kualitas layanan yang signifikan. Melalui SP4N-LAPOR, pengumpulan data dan respons terhadap kebutuhan pengguna Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katriza Imania, Aji Pangestu (2025), *Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025*

data menjadi lebih efisien, meningkatkan integritas dan relevansi data statistik yang dihasilkan.

2. Dampak Pada Akuntabilitas dan Transparansi

SP4N-LAPOR mengadopsi prinsip "*no wrong door policy*" yang memastikan setiap pengaduan disalurkan kepada pihak yang berwenang, memperkuat akuntabilitas penyelenggara publik. Sistem ini menyediakan fitur pelacakan laporan yang transparan sehingga masyarakat dapat memantau tindak lanjut pengaduan mereka. Selain menyediakan mekanisme pelacakan laporan yang transparan, penggunaan platform online dan sistem informasi publik terbukti mampu meningkatkan akses informasi serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan birokrasi, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas pelayanan publik (Maritza & Taufiqurokhman, 2024). Data dari Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) 2024 menunjukkan peningkatan signifikan keterbukaan informasi publik (skor 75,65), yang mendukung reputasi BPS Kota Palembang sebagai institusi yang transparan dan akuntabel dalam pelayanan statistiknya. Dengan adanya keterbukaan tersebut, kepercayaan publik terhadap BPS meningkat karena masyarakat merasa dilibatkan dan terlayani secara adil.

3. Dampak Pada Reformasi Birokrasi

Implementasi SP4N-LAPOR berdampak positif terhadap reformasi birokrasi dengan mendorong budaya kerja yang lebih responsif dan pelayanan yang berkualitas di BPS Kota Palembang. SP4N-LAPOR menjadi bagian dari upaya digitalisasi pengelolaan pengaduan yang mengarah pada birokrasi yang lebih efisien, efektif, dan modern. Hal ini selaras dengan agenda reformasi kelembagaan birokrasi di Indonesia yang menekankan pelayanan publik berkualitas sebagai prioritas. Sistem pengaduan ini mendukung koordinasi antar unit kerja serta transparansi proses penyelesaian masalah, yang secara komprehensif memperkuat tata kelola dan kinerja birokrasi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan temuan implementasi SP4N-LAPOR di BPS Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa SP4N-LAPOR memiliki peran strategis dalam mendorong transformasi pelayanan publik berbasis digital. Sistem pengaduan nasional ini tidak hanya berfungsi sebagai kanal penyampaian keluhan, aspirasi, dan permintaan informasi masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen manajerial bagi BPS dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Implementasi SP4N-LAPOR selama tahun 2025 menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan laporan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mulai dari tahapan verifikasi, disposisi, hingga penyelesaian laporan. Meskipun jumlah laporan yang masuk relatif terbatas, seluruh laporan dapat diselesaikan tepat waktu, yang mencerminkan tingkat responsivitas organisasi serta koordinasi internal yang efektif. Upaya sosialisasi melalui berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial, website resmi, Pelayanan Statistik Terpadu (PST), media elektronik, media cetak, dan forum konsultasi publik, juga menunjukkan komitmen institusi dalam memperluas akses informasi dan mendorong partisipasi masyarakat.

Dari perspektif kualitas pelayanan publik, implementasi SP4N-LAPOR berimplikasi langsung pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan publik. Keberadaan jejak digital dalam setiap proses pelaporan

memperkuat mekanisme kontrol internal dan mendorong aparatur untuk bekerja secara lebih profesional dan terbuka. Implikasi kebijakan dari temuan ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR dapat dijadikan sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik yang efektif, khususnya dalam mendukung agenda reformasi birokrasi dan penguan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Selain itu, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan implikasi akademik bahwa implementasi e-government, khususnya sistem pengaduan publik digital, dapat berfungsi sebagai katalis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh komitmen organisasi dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, SP4N-LAPOR tidak hanya diposisikan sebagai alat pelaporan administratif, tetapi sebagai instrumen strategis dalam membangun pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Temuan ini dapat menjadi rujukan bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan kebijakan pelayanan publik berbasis digital serta memperkuat peran masyarakat dalam era Society 5.0.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. D. (2025). Agile Governance Dalam Implementasi SP4N-LAPOR Pada Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo. *IPDN*. <http://eprints.ipdn.ac.id/20639/>
- Anggorowati, Y. (2018). Kajian Reformasi Birokrasi Di Badan Pusat Statistik Sebagai Sistem Terbuka. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 125–138. <https://doi.org/10.33701/JIPWP.V44I2.271>
- Ardiansah, A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas SP4N-Lapor! dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/4093>
- Aslam, T., & Ahmed, Z. (2024). The Relationship Between Transparency Policies and Public Trust. *Social Trends and Policy Review*, 2, 3105–6806. <https://socialtrendsreview.com/index.php/journal/article/view/43>
- Azizah, A. R. N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development and Justice Review*, 5(2), 237–247. <https://doi.org/10.14710/LDJR.V5I2.17225>
- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang Ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6). <https://doi.org/10.61292/SHKR.183>
- BPS Kota Palembang. (2025). *Laporan Pengelolahan SP4N-LAPOR! BPS Kota Palembang Tahun 2025*.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qura, M. (2022). Efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan e-government (Studi kasus aplikasi SP4N Lapor! di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*. <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/2318>
- Hamjen, H., & Nikmah, R. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapor! *Metacommunication; Journal of Communication*
- Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katriza Imania, Aji Pangestu (2025), *Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025*

- Studies. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/MC/article/view/7502>
- Haspo, L., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/122>
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Intenet dan Teknologi Informasi. *Aptikom*. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Indrajit%2C+R.+E.+%282006%29.+Electronic+government%3A+Konsep+pelayanan+publik+berbasis+internet+dan+teknologi+informasi.+Jakarta%3A+Aptikom.&btnG=
- Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- English Language Teaching*, 12(5), p40. <https://doi.org/10.5539/ELT.V12N5P40>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232>
- Keele, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*. https://www.researchgate.net/profile/Barbara-Kitchenham/publication/302924724_Guidelines_for_performing_Systematic_Literature_Reviews_in_Software_Engineering/links/61712932766c4a211c03a6f7/Guidelines-for-performing-Systematic-Literature-Reviews-in-Software-Engineering.pdf
- Maritza, D. F., & Taufiqurokhman. (2024). Peranan Masyarakat Sipil dalam Peningkatan Akuntabilitas Birokrasi Melalui Pengawasan Publik yang Aktif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIJA)*, 14(1), 71–84. <https://doi.org/10.33592/jija.v14i1.4679>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>
- Oktaviani, Suherman, A., & Utami, P. (2023). Optimalisasi Penerapan E-Government Pada Program SISABAR Dalam Upaya Meningkatkan Perlindungan Anak (Studi Kasus Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Optimalisasi+Penerapan+E-Government+Pada+Program+SISABAR+Dalam++Upaya+Meningkatkan+Perlindungan+Anak+%28Studi+Kasus+Dinas++Pemberdayaan+Perempuan+Dan+Perlindungan+Anak+Kabupaten++Tangerang%29&btnG=
- Rachmasari, T., & Ma'ruf, M. (2023). Analisis Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pengelolaan Pengaduan Online Untuk Mewujudkan Good Local Governance (Studi Pada SP4N-LAPOR! Di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, Dan Persandian Kabupaten Ngawi). *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/55198>
- Ratna, A. L., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.30742/JUISPOL.V2I1.2134>
- Situmorang, F., & Huda, S. (2024). Analisis Kinerja Badan Pusat Statistik (BPS) Dalam Menyediakan Data Statistik Yang Akurat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 365–368. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.14159674>
- Sugiono, S. (2021). The Role of E-Government in Building Society 5.0: A Conceptual Review of Economics, Social, and Environmental Sustainability Aspect. *Matra Pembaruan*, 5(2), 115–125. <https://doi.org/10.21787/MP.5.2.2021.115-125>
- Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katriza Imania, Aji Pangestu (2025), Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025

Zulaikah, R., Akhyary, E., & Okparizan, O. (2022). Analisis Sp4n Lapor Di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*. <http://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/8035>

Efrilia Wanda Saputri, Tarisa Amelia Indriani, Nabila Dwi Maharani, Katriza Imania, Aji Pangestu (2025), Analisis SP4N-LAPOR Dalam Transformasi Pelayanan Publik BPS Kota Palembang Tahun 2025