



Perbandingan Implementasi Sistem Pengaduan Digital dalam Layanan Publik di Indonesia dan Singapura

Velya Putrica Salsabila¹, Putri Indriani², Syarla Ananda³, Fernanda Firrizqi⁴, Mawar⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email : velyaputrica@gmail.com

Article Info

Article history:

Received April 01, 2025

Revised April 14, 2025

Accepted April 20, 2025

Keywords:

Digital Complaints, Public Services, Public Participation, E-government, Indonesia-Singapore

ABSTRACT

This study discusses the comparative implementation of digital complaint systems in public services in Indonesia and Singapore. In Indonesia, the LAPOR! System acts as a national platform to channel public aspirations and complaints, but still faces various obstacles such as weak coordination between agencies, low digital literacy, and suboptimal use of technology. In contrast, Singapore through the REACH and OneService platforms has built an integrated, efficient, and participatory complaint system, supported by sophisticated digital infrastructure, a responsive bureaucratic culture, and a high level of public trust. This study uses a qualitative method with a comparative case study approach, as well as descriptive data analysis with the 5W1H technique. The results of the study show that strengthening system integration, better data protection, increasing digital literacy, and utilizing innovative technology are very important for the development of a digital complaint system in Indonesia. Strategic recommendations are provided so that the digital complaint system in Indonesia can transform into an inclusive and effective means of public participation.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received April 01, 2025

Revised April 14, 2025

Accepted April 20, 2025

Kata Kunci:

Pengaduan Digital, Layanan Publik, Partisipasi Masyarakat, E-government, Indonesia-Singapura

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perbandingan implementasi sistem pengaduan digital dalam layanan publik di Indonesia dan Singapura. Di Indonesia, sistem LAPOR! Berperan sebagai platform nasional untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan masyarakat, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti lemahnya koordinasi antar instansi, rendahnya literasi digital, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi. Sebaliknya, Singapura melalui platform REACH dan OneService telah membangun sistem pengaduan yang terintegrasi, efisien, dan partisipatif, yang didukung oleh infrastruktur digital canggih, budaya birokrasi yang responsif, serta tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus perbandingan, serta analisis data deskriptif dengan teknik 5W1H. Hasil studi menunjukkan bahwa penguatan integrasi sistem, perlindungan data yang lebih baik, peningkatan literasi digital, dan pemanfaatan teknologi inovatif sangat penting bagi pengembangan sistem pengaduan digital di Indonesia. Rekomendasi strategis diberikan agar sistem pengaduan digital di Indonesia dapat bertransformasi menjadi sarana partisipasi publik yang inklusif dan efektif.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.





Corresponding Author:

Velya Putrica Salsabila
Universitas Muhammadiyah Jakarta
E-mail: velyaputrica@gmail.com

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Salah satu inovasi penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah implementasi sistem pengaduan digital (Khoiriyanti & Rachman, n.d.). Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun permintaan layanan secara cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Di berbagai negara, sistem pengaduan digital tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai instrumen partisipasi publik dan pengawasan sosial terhadap kinerja birokrasi.

Di Indonesia, sistem pengaduan digital mulai dikembangkan melalui platform nasional LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Platform ini bertujuan sebagai kanal terpadu untuk mengintegrasikan pengaduan masyarakat dari berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Namun, dalam praktiknya, LAPOR! masih menghadapi sejumlah kendala, seperti lemahnya koordinasi antar lembaga, kualitas tindak lanjut yang belum merata, serta partisipasi masyarakat yang belum optimal. Tantangan lain yang signifikan meliputi literasi digital yang masih rendah di sebagian wilayah, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta belum menyeluruhnya integrasi sistem antar instansi pemerintah. (Kurniawan Mz et al., 2024)

Upaya untuk memperkuat sistem pengaduan digital di Indonesia juga terlihat dari inisiatif-inisiatif lokal, seperti pengembangan aplikasi pengaduan berbasis Android oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) di Provinsi Sumatera Utara. Inovasi ini ditujukan untuk mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan laporan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah. Meski demikian, keterbatasan dalam sumber daya manusia, infrastruktur digital yang belum merata, serta kompleksitas birokrasi tetap menjadi hambatan utama dalam menciptakan sistem pengaduan yang responsif dan efisien (Fatin et al., 2024).

Berbeda halnya dengan Singapura, yang telah lama menjadi model keberhasilan dalam penerapan *e-government*. Melalui platform *OneService*, pemerintah Singapura menawarkan sistem pengaduan digital yang terintegrasi dan efisien. Platform ini memungkinkan laporan masyarakat langsung diteruskan ke instansi terkait secara otomatis melalui satu pintu layanan. Dukungan kebijakan yang konsisten, pendekatan tata kelola yang terpusat dan meritokratis, serta partisipasi aktif warga menjadi faktor kunci keberhasilan sistem ini. Selain itu, pemanfaatan teknologi canggih seperti big data dan *artificial intelligence* digunakan untuk menganalisis tren pengaduan dan meningkatkan responsivitas secara proaktif (Mandasari, 2023).

Efektivitas sistem pengaduan digital di Singapura juga diperkuat oleh kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni, kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap institusi



pemerintah, serta kolaborasi lintas sektor yang berjalan harmonis. Hal ini kontras dengan tantangan yang dihadapi Indonesia sebagai negara berkembang, yang harus menyesuaikan sistem pengaduan digitalnya dengan berbagai kendala struktural dan kultural yang ada (Negara et al., n.d.).

Dengan memperhatikan perbedaan karakteristik sosial, ekonomi, dan kelembagaan antara Indonesia dan Singapura, kajian perbandingan terhadap implementasi sistem pengaduan digital di kedua negara menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali praktik-praktik terbaik (*best practices*) yang diterapkan di Singapura, serta menganalisis kelemahan dan potensi penguatan sistem yang ada di Indonesia. Fokus kajian mencakup aspek kebijakan, kelembagaan, partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung sistem pengaduan digital yang efektif (Rahman et al., 2020).

Melalui studi ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana sistem pengaduan digital dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas birokrasi. Selain itu, kajian ini juga penting dalam konteks reformasi tata kelola pemerintahan di era digital, di mana teknologi harus diimbangi dengan kesiapan kelembagaan, sumber daya manusia yang kompeten, serta komitmen politik yang kuat untuk mendorong transparansi dan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat.

METODE PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus perbandingan. Fokusnya adalah membandingkan sistem pengaduan digital LAPOR! di Indonesia dan OneService di Singapura. Proses dimulai dari identifikasi masalah, pencarian referensi, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan saran dan kesimpulan.

2.2 Pengumpulan Data

Data diperoleh dari dua sumber. Pertama, data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara terbatas dengan pengguna dan pihak yang terlibat dalam pengelolaan sistem. Kedua, data sekunder berasal dari artikel jurnal, dokumen kebijakan, laporan resmi, dan informasi dari situs web terkait.

2.3 Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan 5W1H (apa, mengapa, siapa, di mana, kapan, dan bagaimana). Analisis ini membantu melihat secara rinci fitur sistem, efektivitas, aktor yang terlibat, serta kendala dan keunggulan di masing-masing negara.

2.4 Tahapan Penelitian

Secara umum, penelitian ini dilakukan melalui empat tahap utama: (1) studi literatur untuk memperkuat dasar teori; (2) pengumpulan data lapangan dan dokumen; (3) analisis perbandingan antara dua sistem; serta (4) perumusan kesimpulan dan rekomendasi. Seluruh



tahapan dirancang agar dapat menggambarkan implementasi sistem pengaduan digital secara objektif dan terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Konteks Global dan Lokal Transformasi Pengaduan Digital

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi tulang punggung transformasi sektor publik dalam dua dekade terakhir. Kemunculan sistem pengaduan digital merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang mendorong transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi warga negara dalam tata kelola pemerintahan. Di tengah arus global ini, baik Indonesia maupun Singapura menempuh jalur berbeda dalam membangun sistem pengaduan berbasis digital yang menjawab tantangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Indonesia, sebagai negara berkembang dengan kondisi geografis yang kompleks dan tingkat disparitas infrastruktur tinggi, telah merancang sistem pengaduan nasional yang dikenal sebagai LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Platform ini menjadi manifestasi digital dari semangat demokratisasi pasca-Reformasi 1998, sekaligus strategi pemerintahan terbuka (open government). Meski demikian, dalam pelaksanaannya, LAPOR! masih menghadapi tantangan sistemik seperti ketimpangan akses teknologi, minimnya literasi digital, hingga lemahnya respons institusional terhadap aduan publik.

Sebaliknya, Singapura, sebagai negara kota dengan tingkat kesiapan digital tinggi, telah membangun sistem pengaduan publik yang lebih maju dan berorientasi pengguna. Melalui platform seperti REACH dan dukungan sistem e-government nasional yang terintegrasi, Singapura mampu menciptakan ruang dialog yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga deliberatif, di mana masukan publik menjadi bahan baku dalam perumusan kebijakan.

2) Arsitektur dan Integrasi Sistem Pengaduan: LAPOR! vs REACH

Salah satu perbedaan paling mencolok terletak pada arsitektur dan integrasi sistem pengaduan yang dibangun oleh kedua negara. Di Indonesia, LAPOR! dirancang sebagai platform nasional yang dikelola oleh instansi pusat (Kementerian PANRB dan Kantor Staf Presiden), dan ditujukan untuk menjembatani komunikasi antara warga dan instansi pemerintah. Namun, berdasarkan berbagai hasil studi, LAPOR! belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem internal kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah, sehingga sering kali aduan publik tidak mendapatkan tindak lanjut yang memadai.

Sebaliknya, Singapura sejak awal telah mengembangkan sistem pengaduan yang tidak berdiri sendiri, tetapi menjadi bagian dari infrastruktur digital pemerintahan yang lebih luas. Portal REACH berfungsi sebagai kanal partisipasi masyarakat yang terintegrasi dengan kementerian, sehingga pengaduan yang masuk dapat segera diproses secara lintas sektoral. Sistem ini juga telah dilengkapi dengan teknologi berbasis kecerdasan buatan yang memungkinkan klasifikasi laporan secara otomatis dan pemetaan isu secara tematik.



Dalam hal desain antarmuka dan pengalaman pengguna (user experience), REACH menunjukkan keunggulan dengan pendekatan user-centered design, sementara LAPOR! masih sering dinilai membingungkan bagi sebagian pengguna, terutama yang berasal dari kelompok marjinal atau memiliki keterbatasan digital.

3) Regulasi dan Jaminan Kelembagaan

Keberhasilan sistem pengaduan digital tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologis, tetapi juga oleh dukungan regulasi dan kerangka kelembagaan yang mendasarinya. Di Indonesia, keberadaan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi merupakan langkah maju dalam menjamin keamanan data pengadu. Namun, hingga kini, lembaga pengawas independen yang seharusnya menjalankan fungsi perlindungan tersebut belum dibentuk secara optimal.

Situasi ini berbeda dengan Singapura, yang telah lebih dulu membentuk Personal Data Protection Commission (PDPC) sebagai otoritas regulasi yang tidak hanya mengawasi implementasi perlindungan data, tetapi juga mendorong keterbukaan pemerintah dalam pemrosesan informasi publik. Selain itu, struktur pemerintahan Singapura yang ramping dan terkonsolidasi memungkinkan koordinasi antarlembaga berlangsung lebih efektif dan efisien.

Dari perspektif kelembagaan, Indonesia masih menghadapi tantangan dalam mengatur hubungan vertikal antara LAPOR! dan unit pelaksana teknis di kementerian/lembaga. Ketiadaan sanksi tegas terhadap instansi yang tidak merespons pengaduan menyebabkan proses ini kehilangan daya dorongnya sebagai alat kontrol sosial.

4) Partisipasi Masyarakat dan Literasi Digital

Perbedaan mencolok lainnya terlihat dalam aspek partisipasi masyarakat. Singapura menunjukkan tingkat partisipasi digital yang sangat tinggi, yang merupakan hasil dari sistem pendidikan berbasis teknologi, inklusivitas digital, dan literasi informasi yang merata. Pengaduan tidak hanya dianggap sebagai ekspresi ketidakpuasan, tetapi sebagai bagian dari keterlibatan warga negara dalam proses formulasi kebijakan.

Sementara itu, partisipasi publik di Indonesia masih didominasi oleh kelompok tertentu, terutama mereka yang memiliki akses terhadap informasi dan perangkat digital. Masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pengaduan melalui kanal digital, terutama di wilayah terpencil. Hal ini diperburuk oleh rendahnya intensitas kampanye edukatif yang dijalankan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Beberapa jurnal yang ditinjau juga mencatat bahwa keberhasilan sistem pengaduan digital di Singapura diperkuat oleh budaya responsif dan pelayanan prima yang telah tertanam dalam birokrasi. Sebaliknya, birokrasi di Indonesia masih menunjukkan resistensi terhadap partisipasi publik, yang menyebabkan masyarakat enggan menggunakan platform digital karena dianggap tidak efektif (Teknologi et al., 2025).



5) Efektivitas Penyelesaian Aduan dan Tingkat Kepercayaan Publik

Efektivitas sistem pengaduan digital dapat dilihat dari sejauh mana aduan publik direspons secara cepat, tepat, dan memuaskan. Di Singapura, waktu tanggap terhadap pengaduan umumnya di bawah 48 jam, dan tersedia mekanisme umpan balik yang jelas kepada pelapor. Selain itu, transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Di Indonesia, meskipun terdapat data statistik mengenai jumlah pengaduan yang masuk melalui LAPOR! belum banyak informasi yang dipublikasikan terkait kecepatan dan kualitas penyelesaian aduan. Dalam banyak kasus, aduan hanya ditandai sebagai “diteruskan” tanpa penjelasan lebih lanjut kepada pelapor. Ini memperlihatkan bahwa sistem masih cenderung administratif daripada substantif.

Kondisi ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam hal sistem pemantauan dan evaluasi, pelatihan bagi aparatur pengelola pengaduan, serta penguatan budaya kerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan.

6) Pembelajaran Kebijakan dan Rekomendasi Strategis

Berdasarkan analisis komparatif terhadap implementasi sistem pengaduan digital di Indonesia dan Singapura, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek kunci yang dapat dijadikan acuan reformasi kebijakan di Indonesia:

a) Penguatan Integrasi Lintas Sektor

Sistem pengaduan tidak boleh diposisikan sebagai entitas terpisah dari ekosistem layanan publik. Diperlukan sinkronisasi antara LAPOR! dan sistem layanan internal setiap instansi untuk mempercepat respon dan mencegah duplikasi laporan.

b) Perlindungan Data dan Pembentukan Otoritas Independen

Pengaduan publik mengandung informasi sensitif yang membutuhkan perlindungan. Pembentukan otoritas independen setara dengan PDPC di Singapura menjadi urgensi dalam mewujudkan perlindungan data pengadu secara menyeluruh.

c) Literasi Digital dan Inklusivitas Penggunaan

Pemerintah perlu merancang program literasi digital berbasis komunitas serta memperluas akses terhadap perangkat dan jaringan internet di wilayah tertinggal. Inklusivitas menjadi syarat utama agar pengaduan digital benar-benar menjadi alat demokrasi yang partisipatif.

d) Pemanfaatan Teknologi Inovatif

Integrasi kecerdasan buatan dan sistem analitik prediktif dalam klasifikasi pengaduan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses tindak lanjut. Penggunaan big data dapat pula membantu dalam identifikasi pola-pola masalah publik secara agregatif.

e) Penguatan Transparansi dan Akuntabilitas Respon



Setiap aduan yang masuk harus dapat dilacak statusnya secara terbuka, dan disertai alasan bila suatu laporan tidak ditindaklanjuti. Hal ini dapat mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap sistem.

7) Respons Masyarakat Terhadap Pengaduan Digital

Respons masyarakat terhadap sistem pengaduan digital mencerminkan relasi sosial-politik yang lebih luas antara warga dan negara. Di Indonesia, meskipun sistem seperti LAPOR! telah diperkenalkan secara nasional, adopsi dan kepercayaan publik terhadap sistem ini masih fluktuatif. Berdasarkan observasi dan temuan berbagai studi, respons masyarakat terhadap sistem pengaduan digital sering kali didasari oleh persepsi efektivitas dan kebermaknaan suara publik dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam praktiknya, banyak warga masih memilih untuk mengadukan keluhan mereka melalui media sosial seperti Twitter atau Facebook, atau bahkan secara langsung ke figur publik seperti gubernur atau walikota, karena dianggap lebih cepat mendapat tanggapan. Media sosial dinilai memberikan ruang ekspose yang lebih luas dan memaksa instansi pemerintah memberikan reaksi karena tekanan publik yang terbuka. Sementara itu, pelaporan melalui platform formal seperti LAPOR! sering kali dianggap terlalu prosedural, tertutup, dan kurang memberikan kejelasan status laporan.

Faktor kepercayaan (*trust*) memegang peranan penting dalam menentukan seberapa jauh masyarakat akan menggunakan dan mempertahankan keterlibatan dalam sistem digital yang disediakan pemerintah. Ketika laporan tidak ditindaklanjuti atau tanggapan dari pemerintah bersifat normatif dan birokratis, hal ini memperkuat sikap apatis dan menjauhkan warga dari platform resmi. Dalam konteks ini, Indonesia menghadapi tantangan ganda: memperkuat sistem pengaduan sekaligus membangun ulang kredibilitas birokrasi dalam menanggapi keluhan publik secara substansial.

Berbeda dengan itu, masyarakat di Singapura menunjukkan respons sosial yang jauh lebih stabil dan positif terhadap sistem pengaduan digital mereka. REACH, sebagai platform utama, tidak hanya digunakan sebagai saluran aduan, tetapi juga sebagai forum konsultatif yang memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan masukan terhadap draft kebijakan yang sedang dirumuskan pemerintah. Tingkat partisipasi yang tinggi dalam forum daring ini mencerminkan budaya sipil yang telah terbentuk kuat dan didukung sistem pendidikan serta literasi digital yang merata.

Pemerintah Singapura juga secara rutin merilis laporan transparan mengenai jumlah pengaduan, jenis laporan, respons yang diberikan, dan perubahan kebijakan yang dipengaruhi oleh masukan publik. Transparansi ini memperkuat siklus kepercayaan antara warga dan negara, serta mendorong masyarakat untuk terus berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan publik (Khoiriyanti & Rachman, n.d.).

Jika Indonesia ingin meningkatkan respons positif dari masyarakat terhadap platform pengaduan digital, maka diperlukan perubahan strategi yang menyentuh sisi psikososial warga. Edukasi digital harus dipadukan dengan komunikasi publik yang membangun kepercayaan,



serta penataan ulang sistem pengaduan yang lebih partisipatif dan mudah diakses. Selain itu, memperkuat “efek balik” kepada pelapor—seperti notifikasi progres laporan, penyampaian hasil akhir, atau bahkan keterlibatan pelapor dalam proses mediasi—dapat meningkatkan keterlibatan jangka panjang warga negara dalam sistem tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulannya penelitian ini mengungkap adanya perbedaan signifikan dalam hal efektivitas dan pengelolaan sistem pengaduan digital antara Indonesia dan Singapura. Singapura mampu mengembangkan sistem pengaduan yang efisien, terkoordinasi dengan baik, serta mendorong partisipasi masyarakat, yang ditopang oleh infrastruktur teknologi yang canggih, tingkat literasi digital yang tinggi, dan kebijakan yang konsisten dari pemerintah. Sebaliknya, sistem LAPOR! di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah hambatan, baik secara struktural maupun kultural, seperti lemahnya koordinasi antar instansi, rendahnya kemampuan digital masyarakat, kurangnya keterbukaan dalam penanganan pengaduan, dan pemanfaatan teknologi yang belum maksimal.

Meskipun Indonesia telah memulai transformasi layanan pengaduan ke arah digital, upaya tersebut masih belum optimal akibat rendahnya kepercayaan publik, tidak jelasnya tindak lanjut laporan, serta ketimpangan akses di berbagai wilayah. Oleh karena itu, penguatan integrasi sistem, pembentukan lembaga pengawas yang independen, dan peningkatan keterlibatan masyarakat menjadi langkah penting untuk membangun sistem pengaduan digital yang lebih efektif di Indonesia.

Sarannya merujuk pada temuan dalam penelitian ini, pemerintah Indonesia perlu menerapkan strategi yang terencana dan berkelanjutan untuk memperkuat sistem pengaduan digital yang sudah ada. Salah satu upaya prioritas adalah memperkuat koordinasi antar lembaga, terutama dalam hal mengintegrasikan platform LAPOR! dengan seluruh unit pelayanan publik baik di tingkat nasional maupun daerah. Sistem pengaduan digital idealnya tidak berjalan secara terpisah, melainkan menjadi bagian yang menyatu dalam sistem pelayanan publik yang menyeluruh dan responsif.

Selain itu, aspek regulasi dan kelembagaan juga memerlukan perhatian yang serius, khususnya dalam hal perlindungan data pribadi para pengguna. Dibutuhkan lembaga independen yang memiliki wewenang dalam mengawasi keamanan data agar masyarakat merasa aman dan terlindungi ketika menyampaikan pengaduan. Di sisi lain, peningkatan literasi digital masyarakat juga menjadi hal yang sangat penting, mengingat masih banyak individu yang belum memahami cara mengakses dan memanfaatkan platform pengaduan digital secara optimal. Pemerintah disarankan untuk mengembangkan program edukasi berbasis komunitas yang menasar kelompok rentan dan wilayah tertinggal.

Pemanfaatan teknologi canggih seperti *artificial intelligence* dan *big data analytics* juga penting untuk diterapkan agar proses klasifikasi dan penanganan pengaduan menjadi lebih cepat dan tepat sasaran. Membangun kepercayaan publik juga menjadi kunci, yang bisa dicapai dengan menjamin transparansi pada setiap tahapan penanganan laporan. Pelapor harus



mendapatkan informasi yang jelas mengenai status pengaduannya, hasil akhir, dan bagaimana kebijakan publik merespons isu yang dilaporkan.

Dengan menggabungkan penguatan teknologi, perbaikan birokrasi, peningkatan kapasitas literasi digital masyarakat, serta dukungan politik yang konsisten, sistem pengaduan digital di Indonesia berpotensi berkembang menjadi sarana demokrasi yang inklusif, partisipatif, dan efektif dalam mendorong peningkatan kualitas layanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Fatin, A. D., Siswanto, D., & Artikel, H. (2024). Perbandingan Sistem Administrasi Negara Indonesia Dengan Sistem Administrasi Negara Thailand. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 9(8), 1–12.
- Harijanti, S. D. (2020). Complaint Handling Systems In The Public Sector: A Comparative Analysis Between Indonesia and Australia. *Indonesian Comparative Law Review*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.18196/iclr.v3i1.11454>
- Khoiriyanti, D., & Rachman, S. A. (n.d.). *PEBANDINGAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA DENGAN SINGAPURA (STUDI KASUS PELAKSANAAN E- GOVERNMENT)*. 12(01), 38–51.
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10(2), 86–97.
- Mandasari, N. (2023). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government Nanik Mandasari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA-NUSA) Sungai Penuh. *EBISMA (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(1), 46–62. <https://journal.ebisma.net>
- Negara, A., Humaniora, S., & Batam, U. P. (n.d.). *Perbandingan Penerapan E-Government Negara Indonesia Dan Jepang*. 33–40.
- Rahman, A., Satispi, E., & Adiyasha, D. L. (2020). Perbandingan E-Government Antara Singapura Dan Jepang: Perspektif Determinan Dan Perannya Dalam Mengefektifkan Pemerintahan Dan Mengendalikan Korupsi. *Agustus*, 6(2), 178–199.
- Teknologi, I., E-digital, M., & Efisiensi, M. (2025). *Implementation of Mobile E-Digital Technology to Improve the Efficiency of Public Complaints*. 3, 1–10. <https://doi.org/10.55537/gabdimas.v3i1.934>
- Utina, S. S., Chusniyah, T., Insechiangmai, J., & ... (2024). A comparative study of artificial intelligence in education psychology: the cases of Indonesia and Thailand. *Bulletin of Social ...*, 8(1), 70–85. <http://pubs.ascee.org/index.php/businta/article/view/663%0Ahttps://pubs.ascee.org/index.php/businta/article/download/663/331>