

**EFEKTIVITAS APLIKASI APEKESAH DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN ADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM**

Adityha Hendri Pranata
NPP. 29.0302

*Asdaf Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi
Pemerintahan*

Email: adityahahendripranata@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The author focuses on the effect of services using the APEKESAH application in improving the quality of public complaints services at the communications and informatics office in Batam City. **Objective:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Apekesah application based on Mayor Regulation Number 38 of 2017 where the Batam City Diskominfo is a bridge for public complaints services in collaboration with Batam City Government OPD. **Methods:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Apekesah application is running well but several factors have not met the level of effectiveness of an activity carried out. The Batam City Government should be more aggressive in conducting socialization to the community and improving the quality of services in the Apekesah application. **Conclusion:** the conclusion in this study is that the Apekesah application is running well but several factors have not met the level of effectiveness of an activity carried out.

Keywords: *Effectiveness, Application, Apekesah, Service, Diskominfo.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): penulis fokus pada pengaruh pelayanan yang menggunakan aplikasi APEKESAH dalam meningkatkan kualitas layanan aduan masyarakat pada dinas komunikasi dan informatika di Kota Batam. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi Apekesah dengan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2017 dimana Diskominfo Kota Batam sebagai jembatan pelayanan pengaduan masyarakat yang bekerja sama dengan OPD Pemerintah Kota Batam. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Apekesah berjalan dengan baik namun beberapa faktor belum memenuhi tingkat efektivitas dari sebuah kegiatan yang dilaksanakan. Pihak Pemerintah Kota Batam seharusnya lebih gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan dalam aplikasi Apekesah sehingga tingkat partisipasi yang disumbangkan oleh masyarakat Batam lebih tinggi dan kejadian – kejadian yang mengganggu

masyarakat dapat lebih cepat ditangani oleh masyarakat. **Kesimpulan:** kesimpulan pada penelitian ini adalah aplikasi Apekesah berjalan dengan baik namun beberapa faktor penghambat.

Kata kunci: *Efektivitas, Aplikasi, Apekesah, Pelayanan, Diskominfo.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah mengeluarkan regulasi Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government guna tercapainya pemerintahan yang tidak berbelit-belit. Instruksi Presiden tersebut dibuat dengan tujuan mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan sesuai fungsi, tugas dan kewenangan agar program pengembangan e-government secara nasional dapat terlaksana dengan baik. Kemudahan dalam mengakses informasi membuat masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Semua kegiatan aktivitas birokrasi termasuk informasi harus dapat diketahui publik secara luas. Pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan adanya sistem elektronik. Dengan model ini, pemerintahan tradisional yang identik dengan pengerjaan secara manual dengan perlahan mulai ditinggalkan. Penerapan e-government di Indonesia serta Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintahan Kota Batam lebih tepatnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batam telah membuat dan meluncurkan aplikasi APEKESAH (Apekesah) sebagai sarana pengaduan masyarakat dalam memajukan Kota Batam . Aplikasi APEKESAH merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh Diskominfo Kota Batam sebagai pelayanan publik bagi masyarakat melalui aplikasi berbasis Online Android. Aplikasi keluhan, pengaduan, aspirasi, saran maupun opini yang disampaikan oleh warga melalui media informasi dan komunikasi kepada Pemerintah Kota Batam sehingga dapat dijangkau oleh semua pihak, baik warga maupun Pemerintah Kota Batam. Dengan aplikasi berbasis online ini, masyarakat dapat mengaksesnya dimanapun kapanpun melalui smartphone android ataupun website. Aplikasi ini dapat diunduh di smartphone melalui Google Playstore. Sasaran dari aplikasi Apekesah ini ialah warga Kota Batam. Jumlah pengunduh aplikasi Apekesah sekitar lebih dari 1000 kali sedangkan jumlah pelaporan masyarakat dalam setahun berdasarkan data pada tahun 2020 adalah 510 orang. Berdasarkan perbandingan pengunduh dan laporan yang masuk, bahwa masih sedikit laporan yang masuk pada aplikasi Apekesah dan temuan lain dapat dilihat di gambar masih banyak laporan yang ditindak lanjuti atau dibatalkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak kendala dalam pelaksanaan aplikasi ini. Adapun berbagai masalah dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya yaitu kurang maksimalnya sosialisasi untuk mengenalkan aplikasi ini pada masyarakat, meski beberapa cara sudah dilakukan untuk mensosialisasikan aplikasi Apekesah, hanya beberapa bagian masyarakat yang mengetahui dan mengerti mengenai aplikasi tersebut. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi sangat menghambat pemerintah untuk melaksanakan e-government. Masih banyak penghambat dalam pelaksanaan aplikasi ini seperti layanan yang kurang cepat memproses aduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat, sehingga jumlah pembatalan laporan sangat banyak. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti sejauhmana penerapan aplikasi Apekesah dengan judul **“Efektivitas Aplikasi Apekesah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Aduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

Pada latar belakang diatas menunjukkan bahwa penerapan aplikasi APEKESAH belum dapat berjalan dengan baik karena ada beberapa kendala. Ini dibuktikan dengan jumlah masyarakat Batam yang mendownload aplikasi ini hanya 1000-an orang, sedangkan jumlah laporan yang diterima selama setahun menunjukkan angka yang belum memenuhi standar. Sehingga sangat diperlukannya pemanfaatan dan eektivitas dari aplikasi ini dalam membantu pemerintah untuk menampung aspirasi masyarakat secara efektif dan efisien. Selain itu ada beberapa masalah nuga yang turut memperparah yaitu Adapun berbagai masalah dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya yaitu kurang maksimalnya sosialisasi untuk mengenalkan aplikasi ini pada masyarakat, meski beberapa cara sudah dilakukan untuk mensosialisasikan aplikasi Apekesah, hanya beberapa bagian masyarakat yang mengetahui dan mengerti mengenai aplikasi tersebut. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi sangat menghambat pemerintah untuk melaksanakan e-government. Masih banyak penghambat dalam pelaksanaan aplikasi ini seperti layanan yang kurang cepat memproses aduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat, sehingga jumlah pembatalan laporan sangat banyak.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang tentunya memiliki suatu pembahasan yang sama yaitu sama sama membahas tentang e-goverment dalam menjalankan pemerintah. **(Aprilia, 2014)** yang berjudul Efektivitas Website Sebagai Media EGovernment dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah website Pemerintah Kabupaten Jombang sudah dikatakan efektif sebagai media informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik seperti blangko, mendownload formular, dll. Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh **(Wisnu, 2015)** yang berjudul Analisis Kualitas dan Efektivitas Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website pemerintahan sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi hanya keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih minim. Pengguna fasilitas lebih didominasi oleh pihak stakeholder. Selanjutnya adalah penelitian yang ke tiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh **(Alfisyahrin. 2014)** yang berjudul Efektivitas E-Government Pada Aplikasi Kios 3 In 1 Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPIKDN) Bandung yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Kios 3 in 1 milik BBPIKDN telah efektif sebagai sarana pelayanan publik kepada masyarakat, hanya belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan secara elektronik seperti mendownload blangko, formular, dll. lalu ada penelitian yang dilakukan oleh **(Eko dkk, 2020)** yang berjudul Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency dengan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data sekunder berupa buku, jurnal akademis, artikel, tesis, disertasi, penelitian terdahulu serta sumber-sumber lainnya yang relevant dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan program Lapor Sleman untuk langkah terwujudnya Smart regency,

keberhasilan target pengguna dari Lapor Sleman dan pencapaian tujuan Lapor Sleman dalam mewujudkan Smart Regency. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Hilda dkk, 2020) yang berjudul Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR! di Kota Mataram telah sejalan dengan prinsip E-Government, yakni meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik Pemerintah Kota Mataram melalui penggunaan aplikasi LAPOR! dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah. Pemerintah dan masyarakat dapat bertukar posisi menjadi komunikator dan komunikan selama masih ada feedback dan dapat mencapai kesepakatan bersama seperti kepuasan masyarakat terhadap tindak lanjut dari pemerintah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipilih oleh penulis karena memiliki relasi dengan penelitian yang akan dilakukan baik itu terkait dengan tema maupun dengan subjek yang melakukannya. Walaupun memiliki kesamaan dalam hal tersebut, tapi juga memiliki kebaruan dari penelitian sebelumnya seperti dilihat dari lokasi penelitian yang berbeda-beda, lalu ada metode penelitian yang berbeda dan juga terkait dengan fokus penelitiannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia, 2014) yang melakukan penelitian di Kabupaten Jombang, lalu ada penelitian (Wisnu, 2015) yang melakukan penelitiannya di Daerah Istimewa Yogyakarta, selanjutnya ada (Alfisyahrin, 2014) yang melakukan penelitian di kota Bandung, dan ada penelitian (Eko dkk, 2020) yang berlokasi di Kabupaten Sleman. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berada di daerah Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini merupakan kebaruan karena dengan lokasi yang berbeda menunjukkan tingkat permasalahan yang berbeda dan penyelesaian yang berbeda juga sesuai dengan adat dan budaya yang tumbuh di daerah tersebut. Selain dari lokasi penelitian, dilihat dari metode analisis yang digunakan ada juga menunjukkan kebaruan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Eko dkk, 2020) yang menggunakan analisis data dengan data sekunder berupa buku, jurnal akademis, artikel, tesis, disertasi, penelitian terdahulu serta sumber-sumber lainnya yang relevant dengan penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik analisis data deskriptif.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Apekesah dengan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2017 dimana Diskominfo Kota Batam sebagai jembatan pelayanan pengaduan masyarakat yang bekerja sama dengan OPD Pemerintah Kota Batam.

II. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga

memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana mengetahui efektivitas aplikasi Apekesah dengan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2017 dimana Diskominfo Kota Batam sebagai jembatan pelayanan pengaduan masyarakat yang bekerja sama dengan OPD Pemerintah Kota Batam

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Informan yang ada pada penelitian ini sebanyak 10 orang yang diambil dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam beserta jajarannya dan termasuk juga masyarakat yang sudah ditentukan. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan teknik menganalisis menggunakan teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1980: 53). Selain itu penulis juga menyingkronkan dengan peraturan yang memiliki relasi terhadap permasalahan yang diteliti. Cara penyajiannya pun disusun berdasarkan rumusan masalah dan didukung dengan penggunaan dari teori dan legalistik dari masing masing rumusan masalah.

3.1. Efektivitas Layanan Apekesah Di Kota Batam

Berdasarkan teori Richard M. Steers (1985) ukuran efektivitas setidaknya terdiri dari 3 dimensi yaitu Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi yang dimana ketiganya adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Dalam penelitian ini peneliti menjabarkan ketiga dimensi tersebut kedalam beberapa variabel yaitu sebagai berikut: **a) Pencapaian Tujuan**, Dimensi ini adalah dimensi paling dasar untuk melakukan pengukuran efektivitas terhadap suatu kinerja atau layanan publik. Kurun waktu pencapaian berarti waktu yang dibutuhkan untuk meraih sesuatu yang telah ditetapkan sebelumnya atau mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menyatakan bahwa benar untuk memberikan laporan pengaduan melalui aplikasi Apekesah sangatlah mudah dan memang untuk penindaklanjutan laporan masyarakat tergantung pada jenis laporan yang diberikan contohnya ketika ada laporan mengenai jalan besar yang rusak yang dikhawatirkan menelan korban akan dapat ditangani pada malam hari ini tidak terlepas dari aktivitas jalan yang cenderung pasif ketika malam hari berbeda halnya laporan terkait kedaruratan seperti kebakaran yang membutuhkan penanganan sesegera mungkin. Selanjutnya adalah sasaran target layanan pengaduan Apekesah adalah memberikan atau memfasilitasi masyarakat Batam dalam memberikan laporan kepada pemerintah dalam hal ini organisasi perangkat daerah (OPD) dengan jaminan keamanan data privasi. Selanjutnya adalah dasar hukum, Dasar Hukum adalah sesuatu yang harus ada dalam setiap layanan terutama layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. **b) Integrasi**, adalah suatu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi dalam melakukan sosialisasi, pembangunan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya ataupun masyarakat. Kecakapan prosedur layanan Apekesah merupakan faktor yang penting. Dalam mendukung keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan, maka Diskominfo Kota Batam melakukan banyak peningkatan dalam prosedur pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Apekesah. Kecakapan prosedur layanan berarti prosedur layanan dapat memberikan tahapan dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menerima layanan tersebut. Prosedur layanan harus dibuat secara runtut dan jelas tentunya dengan bahasa yang mudah diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Selanjutnya adalah Sosialisasi menjadi salah satu unsur

yang sangat penting dalam dimensi integrasi yang melakukan pengukuran terhadap kemampuan organisasi untuk mengenalkan produknya dalam hal ini layanan publik kepada masyarakat sebagai objek dari layanan publik. Pada layanan Apekesah untuk mengukur tingkat sosialisasi layanan kepada masyarakat dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang tidak melapor karena belum mengetahui keberadaan Apekesah. ternyata masih ada dan mungkin banyak masyarakat Batam yang belum mengetahui adanya aplikasi Apekesah. Oleh sebab itu maka pemerintah seharusnya lebih gencar dalam melaksanakan sosialisasi di daerah yang jauh dengan pusat kota terkait aplikasi Apekesah. **c) Adaptasi**, Adaptasi merupakan suatu kemampuan untuk mengikuti perubahan lingkungan disekitarnya. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang baik adalah dengan membekali manusia yang merupakan aset terpenting pada sumber daya. Sumber daya manusia nantinya akan mampu menghadirkan aparatur dengan kualitas yang mampu memanfaatkan teknologi untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang baik. sedikit yang berpendapat bahwa tingkat kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana tidak dapat dipertahankan secara terus menerus. Sementara itu, ketersediaan sarana dan prasarana seringkali tidak secepat yang diharapkan. Oleh karena itu, diupayakan pengelolaan pemakaian dan pemanfaatan sarana dan prasarana secara baik, agar kualitas dan kuantitas sarana prasarana dapat dipertahankan dalam waktu yang relatif lebih lama.

3.2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Aplikasi Apekesah Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa hambatan yang ditemukan seperti Ditemukan beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat bagi layanan Apekesah dalam mencapai efektivitas kendala tersebut diantaranya adalah masih adanya ego sektoral di masing-masing OPD, dan keamanan data pelapor kurang terjamin hal ini kemudian menjadi penghambat bagi layanan Apekesah untuk menjadi suatu kanal resmi pengaduan masyarakat yang menjamin keamanan data pribadi pelapornya. Ego sektoral adalah masalah klasik yang masih terjadi dan perlu segera ditangani karena akan berdampak pada kinerja pelayanan publik secara umum tidak maksimal karena masing-masing berlomba untuk menjadi yang dipandang terbaik tidak berorientasi pada pelayanan masyarakat.

3.3. Upaya Yang Telah Dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Berdasarkan pembahasan yang telah diterangkan sebelumnya, maka upaya yang telah dilakukan berupa beberapa upaya telah dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Batam diantaranya yaitu berusaha menjamin kerahasiaan data pelapor dengan menyediakan fitur private dan juga keberadaan tim cyber yang dapat menyembunyikan data pelapor dari petugas maupun pihak telapor serta menciptakan SOP yang tepat sehingga setiap pengguna dan pelapor dapat terjaga kerahasiaannya.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada beberapa hal yang menarik untuk dibahas karena penting untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan masyarakat Kota Batam dengan menggunakan aplikasi Apekesah ini. Sehingga ditemukan bahwa pemerintah sangat kurang dalam mempromosikan dan menyosialisasikan aplikasi ini sehingga menimbulkan sedikit masyarakat yang melapor dalam setahun atau tidak mencapai target awal dibentuknya aplikasi ini dilihat dari banyaknya kejadian gangguan pelayanan terjadi dibandingkan

dengan jumlah masyarakat yang melaporkan dengan aplikasi ini. Sehingga ini menjadi suatu yang menarik untuk dijadikan bahan diskusi karena sumber permasalahan dari penelitian ini adalah kurangnya masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi ini. sehingga diharapkan kedepannya partisipasi pemerintah lebih peduli dan aktif dalam menyampaikan asosialisasi terkait dengan penggunaan dan fungsi dari aplikasi ini.

IV. KESIMPULAN

Penulis berkesimpulan bahwa Layanan Apekesah sampai saat ini masih belum efektif hal ini peneliti temukan setelah melakukan analisis kondisi dilapangan menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers. Dimana dari 3 dimensi yang peneliti gunakan dalam melakukan analisis yaitu dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada dimensi pencapaian tujuan yang terdiri atas 3 indikator yaitu kurun waktu pelayanan, sasaran target, dan dasar hukum telah terlaksana dengan baik dimana laporan masyarakat dapat langsung diteruskan kepada OPD terkait dan dapat ditindaklanjuti kurang dari 7 hari bahkan hanya memerlukan 1 hari atau kurang tergantung jenis laporan masyarakat. Selanjutnya, belum adanya kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi personil dan pegawai aplikasi Apekesah untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya. Maka dengan ini peneliti menilai layanan Apekesah belum berjalan efektif dan masih perlu ditingkatkan lagi dan dikembangkan untuk menjadi kanal pengaduan yang mudah dan dapat diandalkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap kegiatan Diskominfo Batam dalam pelayanan menggunakan aplikasi kurang maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan observasi kegiatan pelayanan penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat yang ada di Kota Batam sehingga mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas KOMunikasi dan Informasi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain masyarakat yang telah berkontribusi dan yang meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalan informasi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Enita, Meri dan Ayu, Diah (2021) *Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Batam*. Jurnal Trias Politika
- Syahrin, Alfi (2014). *Efektivitas E-Government Pada Aplikasi Kios 3 In 1 Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPIKDN) Bandung Tahun 2014*
- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djam'an dan Aan Komariah. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Falih, S., & Bintoro, W. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan*

E-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Fuad dan Nugroho. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gie, T. L. (1998). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Jogiyanto, H. . (1999). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Pembauran.
- Moenir, H. A. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

