

**EFEKTIVITAS APLIKASI LAPAK ADUAN DALAM
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
KABUPATEN BANYUMAS**
(Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten
Banyumas)

Itsnain Amirrosyad

NPP. 30.0684

Asdaf Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: itsnain09@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Hadi Prabowo, M.M.

ABSTRACT

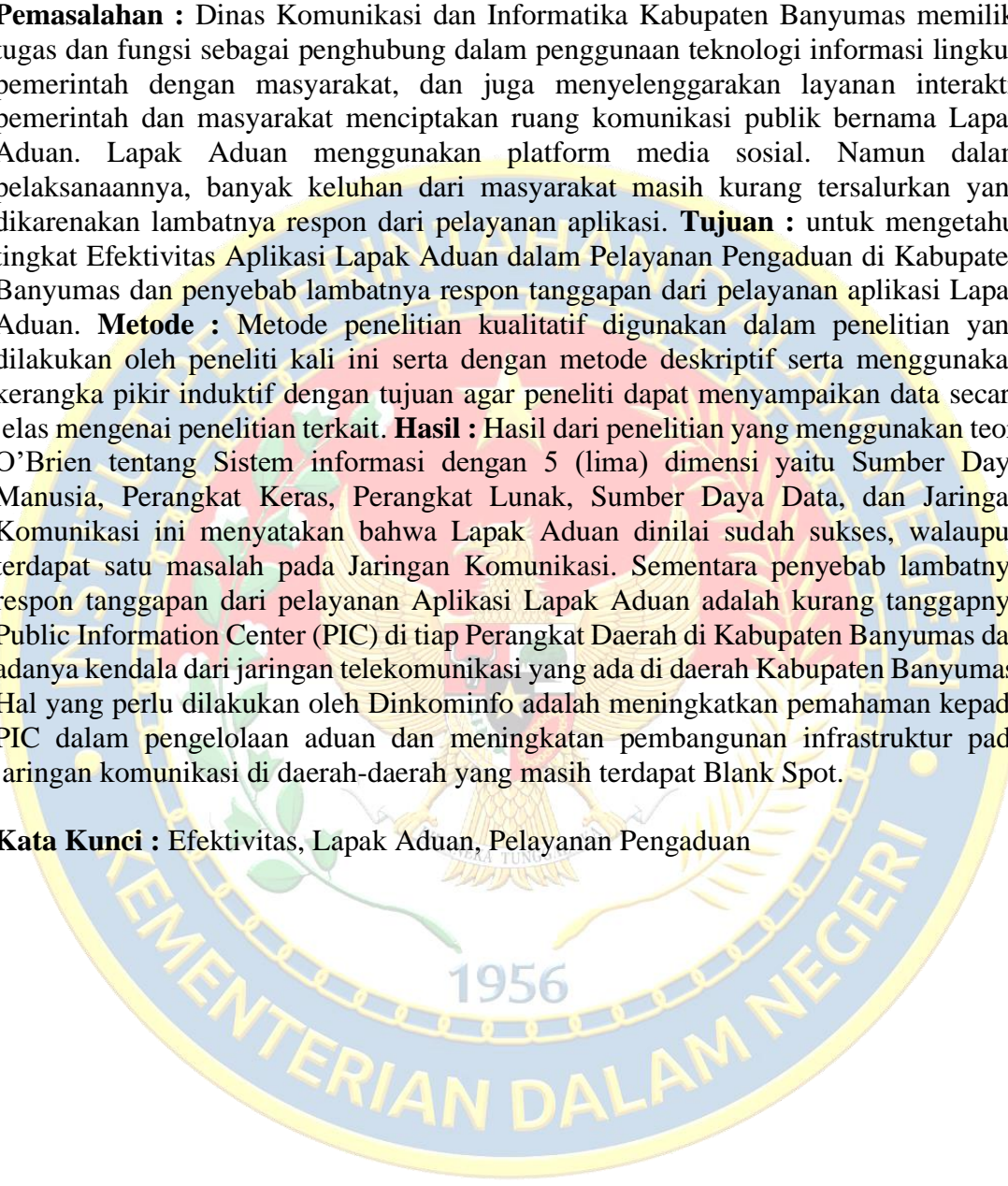
Problem Statement: *The Banyumas Regency Communication and Informatics Office, which has the duty and function of being a liaison in the use of government-wide information technology to support services to the community, has now provided an interactive service between the government and the community by "LAPAK ADUAN". However, in practice, many public complaints were not channeled to the government due to the slow response from application services related to the complaint-handling process. **Purpose:** to describe the effectiveness of the Lapak Aduan Application in the Complaint Service in Banyumas Regency and the causes of the slow response from the Lapak Aduan service. **Methods:** Qualitative research methods were used in the research conducted by this researcher and with descriptive methods and using an inductive framework with the aim that researchers can clearly convey data regarding related research. **Results:** The results of this study stated that the Complaint Stalls were considered effective. While the cause of the slow response from the Complaints Application service is the lack of responsiveness of the Public Information Center (PIC) in each Regional Apparatus in Banyumas Regency and the existence of problems from the telecommunications network in the Banyumas Regency area. What the Dinkominfo needs to do is increase the understanding of the PIC in managing complaints and increase infrastructure development in communication networks in areas where there are still Blank Spots.*

Keywords: *Complaint Service, Effectiveness, Lapak Aduan*

ABSTRAK

Pemasalahan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas memiliki tugas dan fungsi sebagai penghubung dalam penggunaan teknologi informasi lingkup pemerintah dengan masyarakat, dan juga menyelenggarakan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat menciptakan ruang komunikasi publik bernama Lapak Aduan. Lapak Aduan menggunakan platform media sosial. Namun dalam pelaksanaannya, banyak keluhan dari masyarakat masih kurang tersalurkan yang dikarenakan lambatnya respon dari pelayanan aplikasi. **Tujuan :** untuk mengetahui tingkat Efektivitas Aplikasi Lapak Aduan dalam Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Banyumas dan penyebab lambatnya respon tanggapan dari pelayanan aplikasi Lapak Aduan. **Metode :** Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti kali ini serta dengan metode deskriptif serta menggunakan kerangka pikir induktif dengan tujuan agar peneliti dapat menyampaikan data secara jelas mengenai penelitian terkait. **Hasil :** Hasil dari penelitian yang menggunakan teori O'Brien tentang Sistem informasi dengan 5 (lima) dimensi yaitu Sumber Daya Manusia, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Sumber Daya Data, dan Jaringan Komunikasi ini menyatakan bahwa Lapak Aduan dinilai sudah sukses, walaupun terdapat satu masalah pada Jaringan Komunikasi. Sementara penyebab lambatnya respon tanggapan dari pelayanan Aplikasi Lapak Aduan adalah kurang tanggapnya Public Information Center (PIC) di tiap Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas dan adanya kendala dari jaringan telekomunikasi yang ada di daerah Kabupaten Banyumas. Hal yang perlu dilakukan oleh Dinkominfo adalah meningkatkan pemahaman kepada PIC dalam pengelolaan aduan dan peningkatan pembangunan infrastruktur pada jaringan komunikasi di daerah-daerah yang masih terdapat Blank Spot.

Kata Kunci : Efektivitas, Lapak Aduan, Pelayanan Pengaduan



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah berjalan dengan pesat, dan telah memunculkan dampak tersendiri di lingkup pemerintahan. Penerapan teknologi informasi atau yang disebut dengan digitalisasi dalam pemerintahan ini telah memberikan suatu kemudahan dalam jalannya reformasi birokrasi sehingga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat agar dapat turut serta dalam pembangunan pemerintahan, hal ini juga disebut dengan open government. Open government sendiri dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang terbuka atau transparan dalam mendorong masyarakat agar dapat berkolaborasi dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat (Indrayani, 2020:2-5).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas yang memiliki tugas dan fungsi menjadi penghubung dalam penggunaan teknologi informasi lingkup pemerintah untuk menyokong pelayanan kepada masyarakat, saat ini telah terselenggara layanan interaktif antara pemerintah dengan masyarakat dalam bilik komunikasi umum bernama “LAPAK ADUAN”. Aplikasi Lapak Aduan Banyumas yang diluncurkan tahun 2018 hadir dalam rangka memudahkan partisipasi masyarakat seperti halnya menyampaikan aduan, keluhan, dan pertanyaan serta saran terhadap penyelenggaraan pelayanan daerah di lingkungan Kabupaten Banyumas. Partisipasi masyarakat berguna dalam pembangunan serta peningkatan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Banyumas dan sekaligus sebagai ruang monitoring evaluasi terhadap kinerja pelayanan daerah.

Pelaksanaan pengaduan melalui Lapak Aduan yang menggunakan platform media sosial seharusnya hanya dengan kurun waktu tanggapan yang diberikan kepada masyarakat maksimal 3 jam. Tetapi pada kenyatannya, Lapak Aduan saat ini seringkali merespon aduan masyarakat melebihi kurun waktu yang ditetapkan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Lapak Aduan menggunakan media sosial yang sudah umum digunakan oleh berbagai macam golongan masyarakat, khususnya masyarakat Kabupaten Banyumas. Contoh dari media sosial tersebut adalah Twitter, Instagram, Whatsapp, Facebook, layanan pesan singkat (SMS) serta e-mail, sehingga masyarakat mampu untuk berhubungan dengan pemerintah. Penggunaan media sosial karena dilihat dari data penggunaan media sosial di Kabupaten Banyumas masyarakat sekarang sudah meninggalkan SMS ataupun telepon provider dan lebih beralih kepada penggunaan media sosial yang mudah dan cepat di akses. Selain itu, Lapak Aduan dapat diakses melalui alamat website Lapak Aduan <http://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>. Selain pada website Lapak Aduan, dapat juga diakses melalui Smart City Kabupaten Banyumas pada alamat <https://www.banyumaskab.go.id/>. Fitur yang terdapat pada Aplikasi Lapak Aduan antara lain Input Pengaduan, Grafik Pengaduan, Daftar Pengaduan, Statistik Aduan, dan Daftar OPD.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan judul “Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang” (Megantoro, 2019). Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif yang juga digunakan pada penelitian yang telah dilakukan. Pada penelitian tersebut telah disimpulkan bahwa website DPMPTSP Kota Magelang telah menjadi salah satu sarana dalam menjadi media interaksi pemerintah dengan masyarakat secara online. Penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung” (Laibah, 2019). Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus penelitian terkait layanan pengaduan masyarakat berbasis sistem informasi. Penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap” (Zulfikar, 2020). Persamaan pada penelitian tersebut terletak pada pembahasan terkait peningkatan kualitas pelayanan public, terutama pada responsivitas dan koordinasi pegawai. Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop Di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan” (Kasmawati, 2021). Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus penelitian terkait layanan pengaduan masyarakat. Penelitian dengan judul “Inovasi Pengaduan Online melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)” (Dwi, 2021). Pada penelitian ini telah menyatakan bahwa aplikasi yang digunakan cukup berhasil, dimana masyarakat yang hendak melapor tidak perlu untuk mendatangi kantor. Penelitian dengan judul “Pemanfaatan Elektronik Audit (E-Audit) Dalam Meningkatkan Kinerja Pemeriksa Pada Auditorat Utama Keuangan Negara VI Badan Pemeriksa Keuangan RI” (Irham et al., 2021). Pada penelitian ini mengukur efektivitas dari system informasi yang diteliti menggunakan teori efektivitas informasi menurut (O'Brien & Marakas, 2010), dimana teori ini juga digunakan dalam penelitian ini.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kali ini berkontribusi dalam menutupi kekurangan pada penelitian sebelumnya. Terutama pada penilaian belum efektifnya suatu aplikasi dalam menjalankan pelayanan pengaduan. Penelitian kali ini telah melihat bagaimana efektivitas dari aplikasi Lapak Aduan dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Banyumas.

1.5 Tujuan

Tujuan ini difokuskan terhadap sasaran yang ingin dicapai oleh penulis. Tujuan dari penulisan ini untuk menguraikan efektivitas aplikasi Lapak Aduan dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Banyumas. Dan juga untuk menguraikan penyebab lambatnya respon tanggapan dari pelayanan aplikasi Lapak Aduan

II. METODE

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti kali ini serta dengan metode deskriptif serta menggunakan kerangka pikir induktif dengan tujuan agar peneliti dapat menyampaikan data secara jelas mengenai penelitian terkait. Dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder untuk mendapatkan data, penelitian ini diharapkan mampu menyampaikan data yang dibutuhkan dengan jelas. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori O'Brien tentang Sistem Informasi dengan 5 (lima) dimensi yaitu Sumber Daya Manusia, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Sumber Daya Data, dan Jaringan Komunikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Aplikasi Lapak Aduan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Banyumas

1. Sumber Daya Manusia

Hasil dari Lapak Aduan juga sudah sesuai dengan tujuan awal dari dibuatnya Lapak Aduan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah aduan dari masyarakat untuk pemerintah dan respon yang sudah diberikan. Hal tersebut sejalan dengan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat terkait hasil dari Lapak Aduan yang sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya atau belum, menghasilkan jawaban bahwa seluruh informan setuju bahwa Lapak Aduan sendiri telah sesuai dengan tujuan awalnya. Dimana tujuan awal dari dibuatnya Lapak Aduan adalah sebagai media penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Karena dengan adanya Lapak Aduan, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan respon yang diinginkan dari pemerintah. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas khususnya pada bagian yang mengelola Lapak Aduan sudah memenuhi persyaratan. Selain itu, melalui sosialisasi yang dilakukan, mereka berhasil memahami bagaimana cara menyampaikan aduan melalui Lapak Aduan.

2. Perangkat Keras (*Hardware*)

Pengukuran perangkat keras (*hardware*) dapat dengan diketahuinya fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas dalam proses pengelolaan Lapak Aduan. Sarana dan prasarana di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah cukup memadai dan tentunya memberikan pengaruh terhadap jalannya Lapak Aduan. Hal tersebut dikarenakan perangkat keras sendiri dapat menunjang penggunaan Lapak Aduan. Untuk saat ini, perangkat keras yang tersedia mencapai 3 komputer yang digunakan untuk memantau website, mengolah data dan administrasi. Selain computer, perangkat keras lainnya yang digunakan adalah smartphone yang dikhususkan untuk nomor dari Lapak Aduan yang dapat dihubungi oleh masyarakat dan juga Public Information Center (PIC) dari tiap OPD di Kabupaten Banyumas. Perangkat keras yang digunakan oleh pegawai dinilai

sudah memadai, hal tersebut dikarenakan sampai saat ini belum terdapat kendala yang disebabkan oleh perangkat keras ini sendiri.

3. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak (*software*) dapat diukur dengan mengetahui kemudahan dalam menjalankan Lapak Aduan. Hal ini dapat dikaitkan dengan cara-cara mengoperasikan Lapak Aduan apakah cenderung mudah ataupun susah bagi masyarakat. Dan telah diketahui bahwa perangkat lunak yang digunakan untuk menjalankan Lapak Aduan sudah baik. Cara penggunaan Lapak Aduan telah disediakan pada website Lapak Aduan. Dimana Hal pertama yang harus dilakukan masyarakat sebagai pengadu adalah melaporkan kejadian kepada OPD terkait melewati media sosial milik Lapak aduan dengan respon cepat paling lama 3 jam dari petugas pelaksana pelayanan. Setelah itu, dengan jangka waktu paling lama 1x24 jam, keluhan akan diteruskan kepada pejabat yang berwenang di OPD terkait oleh petugas pada penyelenggara pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Ketika respon aduan telah diterima, pejabat yang berwenang dari OPD terkait lalu menerima aduan dan segera merespon. Respon paling lambat adalah 5 hari kerja, ketika OPD terkait menyatakan bahwa tidak di perlukannya koordinasi terlebih dahulu dengan pimpinan. Petugas pelaksana pelayanan akan menyampaikan tanggapan kepada masyarakat selaku pengadu setelah adanya respon dari OPD terkait.

4. Sumber Daya Data

Besar penyimpanan basis data Lapak Aduan itu sendiri dan tempat penyimpanan yang digunakan dalam Lapak Aduan. Dan diketahui bahwa semua penyimpanan basis data yang berkaitan dengan Lapak Aduan disimpan menggunakan penyimpanan *online*, yaitu *Cloud Server*. Sumber daya data yang digunakan untuk menjalankan Lapak Aduan sudah cukup baik.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan oleh informan, dapat dijelaskan bahwa semua penyimpanan basis data yang berkaitan dengan Lapak Aduan disimpan menggunakan penyimpanan online, yaitu *Cloud Server*. *Cloud Server* tersebut dihubungkan melalui website Lapak Aduan secara langsung, ketika terdapat aduan dari masyarakat melalui media sosial, maka aduan tersebut akan langsung terunggah kedalam penyimpanan *Cloud Server* milik Dinkominfo.

Kapasitas yang digunakan untuk penyimpanan Lapak Aduan bersifat tidak terbatas, karena secara otomatis tersimpan dalam server. Tidak seperti pada saat awal Lapak Aduan terbentuk yang masih menjalankan pelayanan pengaduan hanya melalui layanan Short Message Service (SMS). Karena jika melalui SMS, pastinya penyimpanan yang dimanfaatkan hanya bersifat terbatas menyesuaikan dengan kapasitas dari masing-masing telepon genggam. Hal ini sudah berbeda dengan yang terjadi saat ini, dimana aduan dari masyarakat sudah dapat dilayani dan disimpan dalam penyimpanan yang masuk dalam hitungan yang tidak terbatas melalui server Dinkominfo sendiri. Selain itu, identitas pengadu, seperti nomor pribadi dan data pribadi pengadu tersimpan dalam penyimpanan dengan server tersebut yang sudah dilindungi dengan keamanan yang ketat.

5. Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi dengan terpenuhinya jaringan internet yang memadai serta dapat dijangkau dan tidak adanya Blank Spot (wilayah yang tidak terdapat jaringan) di seluruh wilayah Kabupaten Banyumas. Namun, jaringan komunikasi yang ada di Kabupaten Banyumas cenderung masih kurang memadai sehingga masih diperlukan perbaikan sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh informan. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan oleh informan, dapat dijelaskan bahwa Jaringan Komunikasi di Kabupaten Banyumas masih belum dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari daerah-daerah di sekitar pegunungan yang masih terdapat kendala, seperti halnya tidak semua operator seluler tersedia. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas juga telah melakukan upaya dengan merekomendasikan pemasangan menara telekomunikasi agar dapat memacu percepatan jaringan dan mengatasi wilayah yang lemah signal ataupun Blank Spot.

3.2 Penyebab Lambatnya Respon Tanggapan Dari Pelayanan Aplikasi Lapak Aduan

1. Public Information Center (PIC) di tiap Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas

Salah satu penyebab dari lambatnya respon respon tanggapan dari pelayanan pengaduan Lapak Aduan adalah karena pegawai yang bertugas di tiap OPD. Koordinasi yang kurang tepat masih terjadi dimana pegawai yang sudah ditugaskan untuk menjadi admin dari Public Information Center (PIC) menjadi titik utama. Hal ini dikarenakan PIC yang ada pada tiap kantor, sebagian besar diisi oleh pegawai yang hanya merangkap jabatan. Sehingga pegawai yang ditugaskan tidak menjadikan Lapak Aduan sebagai fokus utamanya.

2. Kendala Jaringan

Jaringan Komunikasi di Kabupaten Banyumas masih belum dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari daerah-daerah di sekitar pegunungan yang masih terdapat kendala, seperti halnya tidak semua operator seluler tersedia. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas adalah dengan memberikan rekomendasi terkait pemasangan menara telekomunikasi sehingga percepatan jaringan wilayah yang lemah signal ataupun Blank Spot dapat teratasi.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Analisis yang dilakukan terhadap Aplikasi Lapak Aduan dalam Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Banyumas dengan berlandaskan pada teori kesuksesan sistem informasi (O'Brien & Marakas, 2010:31) dinilai sudah efektif atau dengan kata lain sukses, walaupun terdapat satu masalah pada Jaringan Komunikasi. Hal ini telah diukur menggunakan teori kesuksesan sistem informasi (O'Brien & Marakas, 2010:31) yang menyatakan bahwa Lapak Aduan pada dimensi Sumber Daya Manusia, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Sumber Daya Data, sudah memiliki tingkat efektivitas yang baik. Sementara pada Jaringan Komunikasi masih pada tingkat kurang efektif, yaitu jaringan yang kurang memadai serta masih adanya Blank Spot.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Aplikasi Lapak Aduan dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Banyumas dinilai sudah efektif atau dengan kata lain sukses, walaupun terdapat satu masalah pada Jaringan Komunikasi. Hal ini telah diukur menggunakan teori kesuksesan sistem informasi (O'Brien & Marakas, 2010:31) yang menyatakan bahwa Lapak Aduan pada dimensi Sumber Daya Manusia, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Sumber Daya Data, sudah memiliki tingkat efektivitas yang baik. Sementara pada Jaringan Komunikasi masih pada tingkat kurang efektif, yaitu jaringan yang kurang memadai serta masih adanya Blank Spot.

Penyebab lambatnya respon tanggapan dari pelayanan Aplikasi Lapak Aduan adalah kurang tanggapnya Public Information Center (PIC) di tiap Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas dan adanya kendala dari jaringan telekomunikasi yang ada di daerah Kabupaten Banyumas. Untuk mengatasi kedua hal tersebut Dinkominfo mengadakan Rapat Koordinasi dan Evaluasi yang didalamnya juga membahas pembentukan Tim Reaksi Cepat dengan tiap PIC pada Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas dan untuk mengatasi kendala jaringan, pemerintah selalu mengupayakan perbaikan tersebut menggunakan dana tambahan dari APBD maupun bantuan dari Pemerintah Provinsi dan Kementrian..

Keterbatasan Penelitian. Penelitian memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga seharusnya dilakukan dengan jumlah informan yang lebih banyak dari yang telah dilakukan.

Arah Masa Depan. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu penulis menyarankan peningkatan pemahaman dan sosialisasi kepada PIC dalam pengelolaan aduan yang telah diberikan oleh operator Lapak Aduan kepada instansinya masing-masing sebagai sarana evaluasi dan monitoring bagi lapak aduan agar lebih baik lagi. Dan juga diperlukan peningkatan pembangunan infrastruktur pada jaringan komunikasi di daerah-daerah yang masih terdapat Blank Spot, sehingga kendala terkait jaringan komunikasi tidak terjadi lagi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Bapak Dr. Drs. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri dan juga sebagai dosen pembimbing, Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Megandaru Widhi K., S.IP, M.Si selaku Kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Agung Nurrahman., S.STP, M.PA selaku Sekretaris Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Sudarmono, S.STP, M.Si, Ph.D selaku pengganti Dosen Pembimbing atas waktu dan ilmu yang telah disediakan untuk peneliti, Seluruh Dosen Pengajar, Pelatih, Pamong Pengasuh, dan juga Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan jasa serta dedikasinya dalam pembelajaran selama melaksanakan pendidikan, segenap keluarga besar

Kontingen Jawa Tengah, mas mba angkatan XXVII, XXVIII, XXIX, dan adik-adik angkatan XXXI, XXXII, XXXIII yang selalu membantu dan memberikan semangat, khususnya Saudara Kontingen angkatan XXX yang telah menjadi keluarga kedua, segenap saudara Kelas G-4, Wisma 18 Bawah, Wisma Sumatera Utara atas dan Wisma 1 Lantai 4 yang selalu mendengar keluh kesah peneliti, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas seluruh bantuan, dukungan serta doa yang diberikan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwi, D. A. (2021). *Implementasi Sistem Informasi Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.*
- Indrayani, E. (2020). *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia.* Solok:Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia.
- Irham, Nurdin, N., & Supriyadi, B. (2021). Pemanfaatan Elektronik Audit (E-Audit) Dalam Meningkatkan Kinerja Pemeriksa Pada Auditorat Utama Keuangan Negara Vi Badan Pemeriksa Keuangan Ri. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(6), 1799–1812.
- Juliana, E. (2017). *Efektivitas Dana Desa Dalam Menunjang Pembangunan Pedesaan Di Kabupaten Asahan.*
- Kasmawati. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop Di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan (The Effectiveness Of Public Complaints Service Through Doorstop In Kebayoran New District, Administrative City Of Jakarta Selatan). *ASCARYA Islamic Science, Culture, and Social Studies.*
- Laibah, D. L. (2019). Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019. *Records Management Journal*, 1–12.
- Lapak Aduan Banyumas.* (n.d.). Diambil 6 Maret 2022, dari <http://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>
- Megantoro, K. (2019). Efektivitas *Website* Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Magelang. *Jurnal Transformativ*, 5(2), 73–90. <https://doi.org/10.21776/ub.transformativ.2019.005.02.5>
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Introduction to Information Systems.* New York:The McGraw-Hill Companies.
- Zulfikar, A. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap.