

UPAYA MEWUJUDKAN TRUSTWORTHY GOVERNMENT (PEMERINTAHAN YANG DIPERCAYA) MELALUI APLIKASI “HALO MAS BUP” DI KABUPATEN KEDIRI PROVINSI JAWA TIMUR

Ilham Fathir ahmady

NPP. 32.0527

Asdaf Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: 32.0527@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Endang Try Setyasih, M.M.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Kediri Regency Government is trying to realize a trustworthy government by collecting public aspirations. Nationally, the central government has presented the SP4N-LAPOR application since 2020 to accommodate public aspirations. However, in its implementation, this application did not run effectively in the Kediri Regency area, as evidenced by the aspirations received only amounting to 50 in 2020 and 69 throughout 2021. Therefore, the Regent of Kediri initiated the Halo Mas Bup public complaint application in 2021 as an effort to realize a trustworthy government. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze and understand the efforts of the Kediri Regency Government in realizing a trustworthy government through the Halo Mas Bup public complaint application. **Method:** This study uses a descriptive qualitative research method. The theory used to conduct the analysis of realizing a trustworthy government is the SOAR strategy theory by David Cooperrider in his book entitled *Introduction to Appreciative Inquiry* (1995) which consists of four (4) main dimensions, namely strength, opportunity, aspirations, and results. Data collection techniques use interviews, documentation, and direct observation and data triangulation is carried out with 8 informants. Analysis of research data refers to the concept of Mills and Huberman, 1992, namely Data Reduction, Data Display, and Conclusions: drawing/verifying. **Results:** The results of the study in the form of efforts to realize the Halo Mas Bup application through the implementation of the Halo Mas Bup public complaint application in Kediri Regency were analyzed from several dimensions of the SOAR theory. In the strength dimension, the Halo Mas Bup application has several main strengths including a legalistic basis, effective use of technology, and management of the voice of the Kediri Regency society. In the opportunity dimension, the Halo Mas Bup application opens up opportunities to realize a trustworthy government by accommodating society aspirations for a more effective government. In the aspiration dimension, the Kediri Regency Government has been able to accommodate the voice of the society evenly and comprehensively. In the results dimension, the use of the Halo Mas Bup application shows satisfactory results as evidenced by the success of the Kediri Regency Government in handling society aspirations, the high participation of the Kediri Regency society, and the value of the Society Satisfaction Survey (SKM) which is classified as very good in 2024. The implementation of the Halo Mas Bup application in an effort to realize a trustworthy government has been going well, but there are still several things that need to be improved. **Conclusion:** The implementation of the Halo Mas Bup Application in Kediri Regency can increase trustworthy government, but there needs to be an improvement according to the dimensions that have been identified. So that the hope in the future can create a good governance environment for the society.

Keywords: Trustworthy Government, Public Complaint Service, Halo Mas Bup. Kediri Regency.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah Kabupaten Kediri berupaya mewujudkan pemerintahan yang dipercaya /*trustworthy government* dengan menjangkau aspirasi masyarakat. Secara nasional Pemerintah pusat menghadirkan aplikasi SP4N- LAPOR semenjak tahun 2020 untuk menampung aspirasi rakyat. Namun, dalam pelaksanaannya aplikasi ini tidak berjalan dengan efektif di wilayah Kabupaten Kediri terbukti dengan aspirasi yang masuk hanya sejumlah 50 pada tahun 2020 dan 69 sepanjang tahun 2021. Oleh karena itu, Bupati Kediri menginisiasi aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup pada tahun 2021 sebagai upaya mewujudkan *trustworthy government*. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami upaya Pemerintah Kabupaten Kediri dalam mewujudkan *trustworthy government* melalui aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teori yang dipakai untuk melakukan analisis mewujudkan *trustworthy government* adalah teori strategi SOAR oleh David Cooperrider didalam bukunya yang berjudul *Introduction to Appreciative Inquiry* (1995) yang terdiri dari empat (4) dimensi utama yaitu kekuatan (*strength*), kesempatan (*opportunity*), aspirasi(*aspirations*), and hasil(*result*). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung serta dilakukan triangulasi data dengan jumlah informan 8 orang. Analisis data penelitian mengacu pada konsep Mills dan Huberman, 1992 yaitu *Data Reduction, Data Display, dan Conclusions: drawing/verifying*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian berupa upaya mewujudkan aplikasi Halo Mas Bup melalui penerapan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri dianalisis dari beberapa dimensi dari teori SOAR. Pada dimensi kekuatan aplikasi Halo Mas Bup memiliki beberapa kekuatan utama diantaranya landasan legalistik, pemanfaatan teknologi yang efektif, dan pengelolaan suara masyarakat Kabupaten Kediri. Pada dimensi kesempatan Aplikasi Halo Mas Bup membuka peluang untuk mewujudkan *trustworthy government* dengan menampung aspirasi masyarakat untuk bejalannya pemerintahan yang lebih efektif. Pada dimensi aspirasi Pemerintah Kabupaten Kediri sudah dapat menampung suara dari masyarakat secara merata dan menyeluruh. Pada dimensi hasil, penggunaan aplikasi Halo Mas Bup menunjukkan hasil yang memuaskan terbukti dengan berhasilnya Pemerintah Kabupaten Kediri dalam menangani aspirasi masyarakat, tingginya partisipasi masyarakat Kabupaten Kediri, dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tergolong sangat baik pada tahun 2024. Penerapan aplikasi Halo Mas Bup dalam upaya mewujudkan *trustworthy government* sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. **Kesimpulan:** Penerapan Aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri dapat meningkatkan *trustworthy government*, tetapi perlu adanya peningkatan sesuai dengan dimensi yang sudah diidentifikasi. Sehingga harapan kedepannya dapat menciptakan lingkungan pemerintahan yang baik bagi masyarakat. **Kata Kunci:** *Trustworthy Government, Layanan Pengaduan Masyarakat, Halo Mas Bup, Kabupaten Kediri*.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Trustworthy Government (pemerintahan yang dapat dipercaya) adalah sebuah konsep yang mengacu pada kemampuan pemerintah untuk membangun kepercayaan dengan masyarakat melalui kepemimpinan dan strategi manajemen yang efektif. *Trustworthy government* dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan publik (Carnivale:1995). Beberapa negara maju didunia berhasil mewujudkan *trustworthy government* dengan beragam inovasi diantaranya Swedia dan Norwegia yang menerapkan praktik transparansi dan anti-korupsi yang kuat (Rothstein, 2011, hal. 9), Swiss dengan sistem desentralisasi dan partisipasi publik langsung (Norris, 2011), dan Kanada yang menerapkan kebijakan sosialnya yang inklusif (Stiglitz, 2002). Indonesia perlu berkaca pada negara maju dalam menciptakan

trustworthy government agar tercipta stabilitas nasional, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Pelayanan publik yang dipadukan dengan perkembangan teknologi yang dikelola pemerintah, dapat menjadi langkah strategis berupa model pelayanan berbasis website dan aplikasi yang dikenal dengan pelayanan *e-government* (Armanda, 2022). Indonesia telah menunjukkan komitmennya terhadap penerapan *e-government* melalui berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan publik yang prima dan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang membahas mengenai program kebijakan dan strategi nasional dalam penggunaan dan pengembangan *e-government* (Gafar & Nurrahman, 2024). Layanan aduan masyarakat merupakan bentuk mewujudkan demokrasi melalui partisipasi langsung oleh masyarakat (Setyasih, 2023)

SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan salah satu strategi nasional dalam menjaring aspirasi masyarakat di seluruh Indonesia yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Terhitung pada tahun 2021, sejumlah 2,1 juta pengaduan diterima dan sebanyak 73,7% pengguna puas dengan performa SP4N-LAPOR (Menpan-RB, 2023). Namun, dalam konteks Kabupaten Kediri, Penggunaan SP4N LAPOR pada tahun 2021 menunjukkan angka yang rendah dan belum mampu menjangkau secara menyeluruh masyarakat Kabupaten Kediri yaitu hanya terdapat 69 laporan pengaduan masuk, (Diskominfo Kabupaten Kediri, 2022). Oleh karena itu, Bupati Kediri Hanindhito Himawan Pramono (Mas Dhito) menginisiasi program pelayanan penjangkauan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbentuk aplikasi yang bernama “Halo Mas Bup” di Kabupaten Kediri. Semenjak aplikasi “Halo Mas Bup” diresmikan pada 25 maret 2021, tercatat hingga awal juni 2021 terdapat 606 laporan telah selesai di eksekusi (Setyo, 2021). Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis upaya mewujudkan *trustworthy government* melalui aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri dan fokus penelitian akan diarahkan pada proses pelaksanaan kebijakan. Kebijakan yang berorientasi pada teknologi informasi akan mempercepat tercapainya pemerintahan yang lincah (Bach-Golecka, 2018).

1.2 Kesenjangan Masalah

Upaya mewujudkan *trustworthy government* melalui aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri menghadapi tantangan signifikan dalam hal efektivitas dan aksesibilitas. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi aduan masyarakat, masih terdapat kesenjangan dalam penggunaannya di berbagai lapisan masyarakat. Faktor-faktor seperti kesenjangan digital, perbedaan tingkat literasi teknologi antar generasi, serta keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah dapat menghambat partisipasi yang merata (Tregeagle, 2007). Hal ini menimbulkan pertanyaan kritis mengenai sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar menjangkau dan melayani seluruh Kabupaten Kediri, terutama kelompok masyarakat yang kurang beruntung atau tinggal di daerah terpencil. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menganalisis strategi pemerintah dalam mengatasi hambatan-hambatan ini dan memastikan inklusivitas dalam sistem aduan masyarakat.

Responsivitas dan tindak lanjut terhadap aduan yang masuk melalui aplikasi Halo Mas Bup merupakan aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus. Kecepatan dan efektivitas pemerintah Kabupaten Kediri dalam menanggapi dan menyelesaikan aduan masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan dalam mewujudkan *trustworthy government*. Namun, masih terdapat celah dalam pemahaman mengenai mekanisme penanganan aduan, terutama dalam hal transparansi proses dan integrasi antar departemen pemerintah (Emam et al., 2023). Pertanyaan-pertanyaan seperti bagaimana aduan lintas sektor dikoordinasikan, apakah ada standar waktu penyelesaian yang ditetapkan, dan bagaimana masyarakat dapat melacak progres penanganan aduan mereka, masih memerlukan kajian mendalam. Penelitian lanjutan

diperlukan untuk mengevaluasi efisiensi sistem ini dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses penanganan aduan.

Dampak aplikasi Halo Mas Bup terhadap kebijakan dan tata kelola pemerintahan Kabupaten Kediri merupakan aspek yang belum sepenuhnya dieksplorasi. Terdapat celah pengetahuan mengenai bagaimana data dan informasi yang terkumpul melalui aplikasi ini dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan kebijakan publik (Weil et al., 2010). Pertanyaan kritis muncul terkait keberadaan mekanisme sistematis untuk menganalisis tren aduan dan mengintegrasikannya ke dalam proses perencanaan kebijakan. Selain itu, masih perlu diteliti sejauh mana penggunaan aplikasi ini telah berkontribusi pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pemerintahan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana aplikasi ini telah mengubah dinamika hubungan antara pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Kediri, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki perspektif yang sama tetapi penulis melihat celah yang belum diteliti. Adapun penelitian pertama karya Dewi Nurcahyani Retnowati, dan Daru Retnowati tahun 2022 dengan judul *Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good governance bagi masyarakat / 2022* Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penggunaan *e-government* perlu adanya Sosialisasi *e-Government* kepada masyarakat, perlu dilakukan pelatihan bagi karyawan maupun masyarakat perlu penguasaan secara terus, perlu adanya update informasi setiap hari, dan perlu strategi pemasaran bagi web korporat untuk kelangsungan *e-Government* (Retnowati & Retnowati, 2022). Penelitian karya Fitriyul Dewi Marta pada tahun 2017 dengan judul *Implementation Of E-Government Towards Trustworthy government* Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan sistem *e-government* menuju *trustworthy government* di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat dikatakan cukup berhasil dilihat dari aspek standar dan tujuan program, yakni dari aspek administrasi kelurahan, aspek sumber daya, model penerapan sistem, dan strategi penerapan (Marta, 2017). Penelitian karya M. Imam Fatullah Al Bahri, Mochamad Aldi Yusuf Anuaridlo, Dea Rizky Indrawan, dan Ryan Marcell Wibisono pada tahun 2023 dengan judul *Analisis Usability Testing Pada Website Halo Mas Bup Kediri* Hasil penelitian menyebutkan bahwa website "Halo Mas Bup" memiliki tingkat *usability* yang layak digunakan oleh pengguna berdasarkan aspek kegunaan, kemudahan pengguna, kemudahan dipelajari, dan kepuasan (Bahri et al., 2023). Penelitian karya Rina Lorensa, dan Yuni Indah Susilana Sari pada tahun 2020 dengan judul *Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan* hasil penelitian menyatakan bahwa aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan cukup baik dan sesuai dengan prosedur karena dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan kegiatan atau kejadian secara tertulis secara online tanpa perlu mendatangi tempat yang menangani masalah tersebut (Lorensa & Sari, 2020). Penelitian karya Ega Salsa Nugraha, Abdul robi Padri, Odi Nurdiawan, Ahmad Faqih, dan Saeful Anwar pada tahun 2021 dengan judul *Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD* Hasil penelitian menyebutkan bahwa aplikasi pengaduan masyarakat secara online untuk mempermudah interaksi masyarakat. Kemudian tingkat kemudahan interaksi masyarakat menggunakan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis mobile android sebesar 80,47%. (Nugraha, et al., 2021). Penelitian karya Dyah Ayu Rahmawati, dan Luben Gigih Dewa Nugraha pada tahun 2024 dengan judul *Evaluation of the Use of the Electronic Based Public Complaints Application (Halomasbup) in Kediri Regency* Hasil penelitian menyebutkan bahwa aplikasi Halo Mas Bup telah memberikan dampak positif dengan meningkatkan efektivitas,

efisiensi, kecukupan, keselarasan, daya tanggap dan akurasi pelayanan publik (Rahmawati & Nugraha, 2024) . Penelitian karya Geert Bouckaert pada tahun 2012 dengan judul *Trust and public administration* Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk membangun kepercayaan publik pemerintah perlu menghadirkan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif.

1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Penelitian ini menyajikan perspektif inovatif dalam mengkaji upaya mewujudkan *trustworthy government* melalui aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri dengan memfokuskan pada interaksi antara inovasi digital, pelayanan publik, pengaruh aspirasi masyarakat, dan perubahan perilaku birokrasi. Berbeda dengan studi sebelumnya yang cenderung berfokus pada aspek teknis atau administratif, penelitian ini menggali bagaimana aplikasi Halo Mas Bup mengkatalisasi transformasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan analisis big data dari pola pengaduan masyarakat, etnografi digital, dan studi perubahan organisasi, penelitian ini bertujuan mengungkap mekanisme adaptasi birokrasi terhadap tuntutan transparansi dan responsivitas yang dimediasi teknologi komunikasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi mendalam tentang bagaimana nilai-nilai pelayanan publik berinteraksi dengan prinsip-prinsip *e-governance*, serta dampaknya terhadap pembentukan model pelayanan publik yang lebih partisipatif dan kontekstual. Konsep inilah yang membedakan dengan penelitian penelitian sebelumnya.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis upaya mewujudkan *trustworthy government* (Pemerintahan yang Dipercaya) melalui aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi tentang upaya mewujudkan *trustworthy government* (Pemerintahan yang Dipercaya) melalui aplikasi pelayanan aduan masyarakat di Kabupaten Kediri. Pendekatan ini dipilih karena pendekatan kualitatif memiliki karakteristik yang fleksibel dan alami sehingga pendekatan ini sangat sesuai dengan topik penelitian ini (Simangunsong, 2017). Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori SOAR oleh David Cooperrider pada tahun 1995. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi lapangan, studi dokumen dan juga wawancara terhadap informan yang telah ditentukan. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada aktor aktor yang terlibat dalam proses pelaksanaan layanan aduan masyarakat Kabupaten Kediri ini, Adapun informan yang dipakai sejumlah 8 informan yang terdiri dari Kepala Dinas komunikasi dan Informasi Kabupaten Kediri , Operator Aplikasi Halo Mas Bup dan masyarakat. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah kepada dinas dan juga operator layanan Halo Mas Bup, informan kunci merupakan informan yang memiliki pengetahuan luas dan mendalam atas sebuah topik yang memang menjadi keahliannya (Sugiyono, 2023). Teknik analisis data pada penelitian ini dilaksanakan melalui 3 tahapan yaitu reduksi data yang dilapangan, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel maupun gambar, dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman, 2014). Adapun penelitian ini berlangsung selama 14 hari di bulan januari 2025 berlokasi di Kabupaten Kediri dan lebih terfokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan analisis melalui Teori SOAR oleh David Cooperrider pada tahun 1995 yang meliputi beberapa dimensi yaitu *strength* (kekuatan), *opportunity* (kesempatan), *aspirations* (aspirasi), *results* (hasil) dan dijabarkan sebagai berikut:

3.1 Kekuatan

Aspek *strength* berfokus pada kekuatan internal. Tujuan dari aspek ini adalah untuk mengidentifikasi secara jelas kekuatan utama terkait penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup dalam upaya mewujudkan *trustworthy government*. Kekuatan utama program ini adalah dari segi legalistik. Landasan dasar program aplikasi Halo Mas Bup berhulu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, selanjutnya diturunkan menjadi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pemerintah Kabupaten Kediri kemudian membuat Peraturan Bupati Kediri Nomor 33 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri.

Aspek *strenght* sebagai sumber data yang peneliti gunakan adalah menggunakan metode wawancara langsung dengan beberapa pihak yang terlibat dalam penggunaan aplikasi Halo Mas Bup. Hal ini mencakup Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), Kepala Bidang Aplikasi Informatika, dan masyarakat Kabupaten Kediri. Penelitian ini melihat bahwa penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup memiliki kekuatan yang besar dalam memajukan pelayanan umum dan reformasi birokrasi yang secara jangka panjang dapat mewujudkan *trustworthy government* di Kabupaten Kediri. Kekuatan internal yang dimaksud adalah suara masyarakat yang secara langsung merasakan pelayanan publik baik fasilitas umum, infrastruktur, dan pelayanan umum lainnya. Suara tersebut menjadi bahan utama bagi pemerintah Kabupaten Kediri untuk melakukan perbaikan secara bertahap dan berkala agar dapat menghadirkan pelayanan publik yang optimal. Selain itu, pemerintah Kabupaten Kediri juga melihat kemudahan yang dihadirkan dari dunia digital yang memudahkan dalam proses berkomunikasi.

Pemanfaatan teknologi dan pengelolaan suara masyarakat menjadi kekuatan dalam menjalankan program penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup. Hal ini ditujukan untuk membuka ruang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan publik. Kemudian data tersebut akan disalurkan kepada unit kerja untuk ditindaklanjuti.

3.2 Kesempatan

Aspek yang kedua adalah *opportunity* atau kesempatan. Kesempatan dapat diartikan sebagai peluang untuk mencapai tujuan. Kemungkinan-kemungkinan yang memiliki dampak positif ataupun negatif dalam pelaksanaan program. Kesempatan dalam penelitian ini mengarah pada peluang keberhasilan Pemerintah Kabupaten Kediri mewujudkan *trustworthy government* melalui program penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup.

Berdasarkan temuan lapangan, program penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup memiliki potensi yang besar untuk dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Kediri karena pemerintah Kabupaten Kediri memberikan peluang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dan mendapatkan informasi terkait berjalannya pemerintahan. Sistem pelaksanaan program tidak hanya melibatkan Diskominfo selaku pengelola program, melainkan juga terintegrasi kepada

seluruh unit kerja pemerintah Kabupaten Kediri baik ditingkat dinas, kecamatan, sampai ditingkat desa.

3.3 Aspirasi

Aspek yang ketiga adalah *aspiration* atau aspirasi. *Aspiration* dalam teori SOAR mengarah pada harapan dan cita-cita yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, dalam penelitian ini khususnya Pemerintah Kabupaten Kediri. Hal ini mencakup visi, nilai-nilai, dan tujuan strategis dijadikan pedoman bagi organisasi. *Aspiration* memberikan arah yang jelas bagi pemerintahan untuk mewujudkan *trustworthy government*. Pemerintahan yang berjalan tanpa melibatkan aspirasi masyarakat dapat kehilangan fokus dan tujuan serta secara jangka panjang dapat menyebabkan *mistrust* (ketidakpercayaan) masyarakat kepada pemerintah.

Aspirasi juga berkontribusi pada pembentukan kinerja pemerintah yang positif, di mana nilai-nilai dan tujuan bersama dijadikan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan. Untuk meningkatkan *aspiration*, pemerintah Kabupaten Kediri perlu melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Dalam hal ini, program penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup dijalankan sebagai bentuk penjangkauan aspirasi seluruh masyarakat di Kabupaten Kediri. Dengan melibatkan semua pihak, pemerintah dapat menghadirkan aspirasi yang lebih inklusif dan relevan. Pemerintah Kabupaten Kediri mengembangkan aspirasi masyarakat khususnya dalam peningkatan kualitas dan pemerataan pelayanan publik melalui program penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup yang merupakan produk orisinal dari Mas Dhito selaku Bupati Kabupaten Kediri. Melihat fenomena yang terjadi di masyarakat Kabupaten Kediri terutama dalam hal pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi menjadi jembatan bagi Pemerintah Kabupaten Kediri dalam melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Setelah mendapat berbagai aspirasi masyarakat, secara langsung Diskominfo akan melakukan penyaringan, dan klasifikasi sesuai instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Instansi terkait secara bertahap menimbang aspirasi masyarakat, menilai kelayakan aspirasi, untuk kemudian ditindaklanjuti. Perlu proses yang membutuhkan waktu untuk menangani setiap aspirasi agar dapat memberikan umpan balik yang sesuai dan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan. Mewujudkan seluruh aspirasi tentu tidak selalu mudah. Pemerintah Kabupaten Kediri sering kali menghadapi berbagai tantangan, misalnya kelayakan aspirasi yang disampaikan, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Kabupaten Kediri untuk membuat rencana yang matang dan strategi mitigasi risiko untuk menangani berbagai tantangan ini. Komunikasi dan keterlibatan semua pemangku kepentingan juga sangat diperlukan untuk menangani hambatan yang muncul.

3.4 Hasil

Aspek yang terakhir dalam teori analisis SOAR adalah *result* atau hasil. *Result* dalam konteks SOAR mengarah pada hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam hal penelitian ini khusus bagi Pemerintah Kabupaten Kediri sebagai buah dari perencanaan, strategi, pengambilan keputusan, dan tindakan yang dilakukan. Hasil yang dimaksud adalah pencapaian tujuan yang sudah dirumuskan, baik pencapaian jangka pendek ataupun jangka panjang. Hasil dapat diukur dari efektivitas penggunaan aplikasi, perbaikan sebagai wujud aspirasi masyarakat, dan kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Halo Mas Bup.

Program penggunaan aplikasi Halo Mas Bup menunjukkan hasil yang efektif. Terhitung dari awal program ini diluncurkan pada 25 maret 2021, tercatat di 3 bulan pertama program ini dapat merespon keresahan masyarakat Kabupaten Kediri. Sejumlah 606 laporan melalui aplikasi Halo Mas Bup telah selesai dieksekusi oleh Pemerintah Kabupaten Kediri.

Tabel 1 Jumlah Laporan Tertangani Aplikasi Halo Mas Bup di 3 (tiga) Bulan Pertama

Nomor	Dinas	Jumlah Laporan
1.	Dinas Pendidikan	125
2.	Dinas Pembangunan dan Pekerjaan Umum (Dinas PUPR)	122
3.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMPD)	92
4.	Dinas Sosial	60
5.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	45
6.	Dinas Lainnya	162
Jumlah Laporan		606

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Tabel diatas menunjukkan bahwa di awal program penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup disambut baik oleh masyarakat Kabupaten Kediri . Masyarakat merasakan inisiasi program baru ini dapat mawadahi keluhan dan aduan kepada pemerintah daerah tanpa harus datang ke instansi terkait. Selain itu, kinerja dinas terkait yang efektif juga menghasilkan respon yang positif bagi berbagai bentuk aspirasi masyarakat. Salah satunya perbaikan jalan di berbagai wilayah yang dilakukan oleh Dinas PUPR, diantaranya ruas jalan Kecamatan Plosoklaten – Gedangsewu atau yang kerap dinamai *jeglongan sewu* (seribu lubang), ruas jalan Damarwulan – Brumbung di Kecamatan Kepung, dan ruas jalan Tarokan – Kedungsari di Kecamatan Tarokan.

Trend baik ini tidak hanya berhenti di 3 bulan pertama saja, melainkan berlanjut sampai tahun 2024. Diskominfo Kabupaten Kediri mencatat dari awal program ini dilaksanakan hingga akhir 2024 tercatat sejumlah 16.865 laporan masyarakat yang berhasil di eksekusi oleh Pemerintah Kabupaten Kediri. Berikut ini terdapat hasil laporan yang masuk dan berhasil tertangani oleh Pemerintah Kabupaten Kediri di tahun 2024 :

Tabel 2 Jumlah Laporan Masyarakat Tertangani Melalui Aplikasi Halo Mas Bup Sepanjang Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Laporan Tertangani
1	2	3
1	Januari - Februari 2024	563
2	Maret – April 2024	304
3	Mei – Juni 2024	332
4	Juli – Agustus 2024	401
5	September – Oktober 2024	482
6	November – Desember 2024	628
Jumlah		2710

Sumber : Laporan Halo Mas Bup 2024

Berdasarkan tabel 4.7 terhitung di tahun 2024 terdapat sejumlah 2710 laporan yang tertangani oleh Pemerintah Kabupaten Kediri. Laporan tertinggi diterima di kisaran bulan november sampai desember hingga mencapai 628 laporan. Selain itu, laporan dengan angka terendah berada disekitaran bulan maret sampai april. Laporan yang diterima melalui aplikasi

Halo Mas Bup sangat beragam, mulai dari persoalan pelayanan publik sampai dengan permasalahan pribadi. A.N selaku operator aplikasi Halo Mas Bup menyampaikan bahwa,

Masyarakat sangat antusias dengan adanya program pengaduan melalui aplikasi Halo Mas Bup. Berbagai macam laporan masuk setiap harinya. Mulai dari perihal pemerintahan sampai dengan permasalahan yang seharusnya bukan wewenang dan tugas dari Pemerintah Daerah. Masyarakat merasa nyaman dengan sistem pengaduan yang rahasia ini karena merasa data dirinya aman dan dapat leluasa menyampaikan aduannya

Penggunaan aplikasi Halo Mas Bup dapat dibandingkan dengan penggunaan SP4N LAPOR di Kabupaten Kediri di Tahun 2024. Berikut ini terdapat rincian aspirasi dan pengaduan yang diterima Pemerintah Kabupaten Kediri melalui SP4N LAPOR :

Tabel 3 Laporan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Kediri Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Laporan
1	2	3
1.	Januari – Maret	96
2.	April – Juni	13
3.	Juli – September	6
4.	Oktober – Desember	13
Jumlah		128

Sumber : SP4N LAPOR Kabupaten Kediri, 2024

Penggunaan Halo Mas Bup dibandingkan dengan penggunaan SP4N LAPOR di Kabupaten Kediri menunjukkan perbedaan angka yang sangat signifikan. Terhitung di tahun 2024 Pemerintah Kabupaten Kediri mendapatkan suara masyarakat hingga mencapai 2.710 sedangkan aspirasi yang diterima melalui SP4N LAPOR hanya mencapai angka 128. Penggunaan Halo Mas Bup terbukti lebih berhasil merangkul hati masyarakat Kabupaten Kediri. Masyarakat merasakan Pemerintah Kabupaten Kediri mau merangkul dan mendengarkan berbagai macam laporan yang disampaikan. Masyarakat memiliki rasa percaya sehingga tidak merasa takut untuk bersuara secara langsung kepada pemerintah daerah melalui fasilitas aplikasi yang mudah dijangkau oleh semua kalangan. Disisi lain, Pemerintah Kabupaten Kediri juga dapat mengetahui berbagai permasalahan yang sebenarnya terjadi. Permasalahan-permasalahan yang perlu diangkat sebagai pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Kediri. Data yang terkumpul dari laporan-laporan tersebut menjadi bahan perbaikan berkelanjutan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan visi misi Kabupaten Kediri.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Kediri melalui program penggunaan aplikasi Halo Mas Bup pada tahun 2024 adalah sebesar 92,70 sehingga SKM melalui program penggunaan aplikasi Halo Mas Bup masuk pada kategori A (sangat baik). Metode yang digunakan merupakan metode perhitungan yang dipaparkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Program Aplikasi Halo Mas Bup 2024

N O	Indikator pelayanan	NI	NRR	NIK	INDEKS PERUNSUR
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	3,50	0,11	0,39	95
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	0,11	0,39	95

3	Waktu Penyelesaian	3,40	0,11	0,37	85
4	Biaya/Tarif	3,35	0,11	0,39	95
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,50	0,11	0,39	90
6	Kompetensi pelaksana	3,50	0,11	0,39	95
7	Perilaku pelaksana	3,50	0,11	0,39	95
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	0,11	0,37	90
9	Sarana dan Prasarana	3,30	0,11	0,36	95
NRR NILAI TERTIMBANG		3,44			
SKM Pemkab Kediri Melalui Aplikasi Halo Mas Bup NRR*25		92,70			

(Sumber: Tim SKM Kabupaten Kediri, 2024)

Tabel 4.8 mengenai IKM Halo Mas Bup pada tahun 2024 menunjukkan hasil sangat baik yaitu mencapai angka 92,70 atau NRR tertimbang sejumlah 3,44. IKM diukur dari berbagai aspek diantaranya persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil IKM secara keseluruhan menunjukkan keberhasilan Diskominfo dalam menjalankan program aplikasi Halo Mas Bup.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan pertama, penelitian ini mengungkapkan bahwa belum adanya kejelasan desain kebijakan yang menjadi landasan operasional aplikasi Halo Mas Bup. Prosedur pelayanan, waktu respons, dan pengelolaan sumber daya belum diatur dengan landasan hukum yang jelas dan komprehensif. Belum adanya peraturan yang mengatur secara spesifik mengenai penggunaan Aplikasi Halo Mas Bup berdampak pada implementasi layanan aduan masyarakat. Estimasi waktu layanan belum diatur secara tertulis namun dalam praktiknya Aplikasi Halo Mas Bup dapat digunakan 24 jam dalam sehari, dan respon aduan warga dilakukan secara langsung menggunakan fitur *chatbot*. Sementara itu, kejelasan pengolahan sumber daya ditetapkan melalui Peraturan Bupati Kediri Nomor 31 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Kerangka regulasi yang belum ada mengakibatkan belum adanya panduan yang terstruktur bagi para pelaksana kebijakan. Sehingga kedepannya perlu disusun regulasi yang secara komprehensif mengatur Halo Mas Bup untuk memastikan konsistensi dalam penanganan aduan masyarakat, dan menjadikan kebijakan lebih terukur serta dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan kedua berkaitan dengan efektifitas penanganan aduan dari masyarakat, yang terbukti dengan meningkatnya aduan yang berhasil tertangani dan meningkatnya penilaian kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Halo Mas Bup telah berhasil memenuhi salah satu tujuan utamanya, yaitu mempercepat respons terhadap keluhan warga, dan dapat mendapatkan kepercayaan masyarakat. Keberhasilan penanganan terhadap aduan dan peningkatan kepuasan masyarakat ini menjadi indikator penting keberhasilan implementasi kebijakan, sebagai tanda bahwa aplikasi tersebut telah efektif dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan keberhasilan pelaksanaan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan (Lorensa & Sari, 2020).

Temuan ketiga adalah strategi pemasaran yang dilakukan untuk meningkatkan visibilitas masyarakat akan kehadiran aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri. Strategi pemasaran ini dilakukan baik secara online ataupun offline. Strategi

Pemasaran Online yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kediri dalam mengenalkan aplikasi pengaduan masyarakat Halo Mas Bup cukup beragam. Diantaranya melalui pembuatan berbagai platform media sosial strategis seperti akun instagram dan facebook, Pengenalan melalui akun-akun media sosial satuan kerja pemerintah, pembuatan video edukatif, dan branding Halo Mas Bup di setiap postingan akun Pemerintah Kabupaten Kediri. Strategi pemasaran offline juga mendorong pengenalan aplikasi Halo Mas Bup karena masyarakat dapat menyaksikan langsung tanpa harus mengakses media elektronik. Strategi ini juga menjangkau masyarakat yang belum mengenal teknologi komunikasi ataupun bagi masyarakat yang cukup sibuk sehingga kurang memiliki waktu luang menggunakan internet yang kemudian terdorong untuk menggunakan aplikasi Halo Mas Bup. Strategi pemasaran secara offline dilakukan dengan menempelkan pamflet Halo Mas Bup di berbagai tempat layanan publik, penggunaan baliho sponsor, dan yang paling efektif adalah pemasangan stiker aplikasi Halo Mas Bup di mobil siaga yang diberikan pemerintah kepada setiap desa di wilayah Kabupaten Kediri.

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pada penelitian ini juga ditemukan beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam upaya mewujudkan *trustworthy government* melalui aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri yaitu sumber daya yang terbatas, dan wawasan masyarakat yang kurang. Sumber daya yang kurang dalam sarana dan prasarana mengakibatkan program terlaksana secara tidak maksimal, misalnya menyebabkan adanya *trouble* dalam proses pengunggahan aduan. Selain itu, sumber daya manusia yang ahli di bidang digital perlu ditambahkan untuk memastikan keberhasilan target, keberlanjutan, dan pengembangan program. Beberapa permasalahan yang berasal dari pengaruh wawasan masyarakat adalah kurangnya pengetahuan tentang prosedur, sosialisasi yang minim, keterbatasan akses teknologi, dan kurangnya informasi yang memadai.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian terkait dengan Upaya Mewujudkan *Trustworthy Government* (Pemerintahan Yang Dipercaya) Melalui Aplikasi Halo Mas Bup di Kabupaten Kediri sudah menunjukkan realisasi yang optimal, hasil ini tidak terlepas dari terpenuhinya hampir seluruh dimensi yang dianalisis dan dibuktikan dengan meningkatnya tingkat kepuasan Masyarakat Kabupaten Kediri.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian tentang Upaya Mewujudkan *Trustworthy Government* (Pemerintahan Yang Dipercaya) Melalui Aplikasi Halo Mas Bup ini disadari penulis masih belum sempurna, hal tersebut berkenaan dengan terbatasnya waktu penelitian yang sangat singkat, selain itu lingkup Kabupaten Kediri yang luas juga menjadikan banyak wilayah yang belum diketahui informasi aktualnya tentang layanan ini. Selain itu, keterbatasan anggaran penelitian juga sangat berpengaruh bagi penulis pada cakupan yang dapat dijangkau penulis. Terakhir juga dirasakan keterbatasan data yang belum mampu dilengkapi oleh penulis karena kerusakan dokumen dan lain lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan belum ada pembahasan mengenai analisis teknologi sehingga, penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengevaluasi potensi integrasi teknologi kecerdasan buatan (AI) dalam aplikasi Halo Mas Bup. Ini bisa meliputi penggunaan chatbot untuk merespons pertanyaan umum, sistem klasifikasi otomatis untuk aduan, atau prediksi tren aduan menggunakan machine learning.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini. Ungkapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada kedua orang tua atas didikan penuh kasih, juga kepada jajaran pimpinan IPDN dan para dosen yang telah mengajarkan ilmu yang berharga. Secara khusus, apresiasi mendalam ditujukan kepada Ibu Dr. Dra. Endang Try Setyasih, M.M. yang telah membimbing dengan penuh dedikasi sampai penulis menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada semua teman yang telah membantu dan berperan dalam proses pendidikan penulis

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Armanda, M. F. (2022). *OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI UDAJANG UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG PANJANG*. Sumedang: Repository IPDN. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/14746>
- Bach-Golecka, D. (2018). The Emerging Right to Good Governance. *AJIL Unbound*, 112(1992), 89–93. <https://doi.org/10.1017/aju.2018.37>
- Bahri, M. I. (2023). Analisis Usability Testing Pada Website Halo MasBup Kediri. *INOTEK*, 833. <https://doi.org/10.29407/inotek.v7i2.3506>
- Carnevale, D. G. (1995). *Trustworthy Government : Leadership and Management, Strategies for Building Trust and High Performance*. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.
- Diskominfo Kabupaten Kediri. (2022). Laporan Pengaduan SP4N LAPOR Kabupaten Kediri Tahun 2021. Kediri: Diskominfo Kabupaten Kediri.
- Emam, H., Elaziz, I. A., & Samak, N. (2023). Measuring the Transparency of the Central Bank of Egypt as a Prerequisite for Adopting Inflation Targeting Policy. *International Journal of Euro-Mediterranean Studies*, 16(2), 201–219. <https://emuni.si/ISSN/2232-6022/16.201-219.pdf>
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). IMPLEMENTING THE SMART CITY POLICY IN PALU: GOVERNMENT CHALLENGES AND EFFORTS. *JURNAL POLITIK PEMERINTAHAN DHARMA PRAJA*, 17(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v17i1.4296>
- Lorensa, R. (2020). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Webdi Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Simantec*, 29-32. <https://journal.trunojoyo.ac.id/simantec/article/view/9737/5375>
- Marta, F. D. (2017). IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT TOWARDS GOOD GOVERNMENT. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 82-96. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/101/55>
- Menpan-RB. (2023, 6 11). 2,1 Juta Laporan Masuk SP4N-Lapor, Menteri PANRB: Tindak Lanjutnya Harus Dipercepat. Retrieved from panrb: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/2-1-juta-laporan-masuk-sp4n-lapor-menteri-panrb-tindak-lanjutnya-harus-dipercepat>
- Norris, P. (2011). *Democratic Deficit Critical Citizens Revisited*. Massachusetts: Cambridge University. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511973383>
- Nugraha, E. S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android pada Gedung DPRD. *JURIKOM*, 360-366. <http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>
- Rahmawati, D. A. (2024). Evaluation of the Use of the Electronic Based Public Complaints Application (Halomasbup) in Kediri Regency. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 1198-1203. <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v8i2.6704>
- Retnowati, N. D. (2008). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE BAGI MASYARAKAT. *UPN Veteran Yogyakarta*, 205-211. <https://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/774>

- Rothstein, B. (2011). *The Quality of Government: Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective*. Chicago: University of Chicago Press.
- Setyasih, E. T. (2023). Democracy in the Digital Era as a Challenge and Opportunity for Public Participation. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* Vol 15No.1, 28-39. <https://doi.org/10.15575/jpan.v15i1.24553>
- Setyo, R. H. (2021, Juni 12). Aplikasi Halo Masbup, Inovasi Keran Komunikasi Publik yang Efektif. Diambil kembali dari Kumparan.com. <https://kumparan.com/tim-tugu-malang/aplikasi-halo-masbup-inovasi-keran-komunikasi-publik-yang-efektif-1vvafdOGVAN/>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (3rd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Stavros, J. M., & Hinrichs, G. (2009). Learning to SOAR Creating Strategy That Inspires Innovation and Engagement. Amazon: Thin Book Publishing.
- Stiglitz, J. E. (2002). *Globalization and Its Discontents*. Columbia: W.W.Norton. <http://dx.doi.org/10.1046/j.0391-5026.2003.00107.x>
- Tregeagle, S. (2007). The complex digital divide: Information and communication technology amongst users of family support and foster care services. *Children Australia*, 32(4), 9–16. <https://doi.org/10.1017/s103507720001172x>
- Weil, D., Fung, A., Graham, M., & Fagotto, E. (2010). The Effectiveness of Regulatory Disclosure Policies. *Journal of Policy Analysis and Management*, 29(3), 451–478. <https://doi.org/10.1002/pam>

