

APLIKASI APEKESAH DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Habibi Ilham Giawa
NPP.29.0316

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

Email : habibiilhamgiawa@gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the implementation of the APEKESAH application in the service of complaints from the people of Batam City Riau Island Province **Purpose:** To find out how the implementation of the APEKESAH application in the service of complaints from the people of Batam City Riau Island Province **Method:** This study used descriptive qualitative research methods and data analysis was carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions. Data collection techniques were carried out by observation, in-depth interviews (10 informants), and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the application of the APEKESAH application in the public complaint service in Batam City, Riau Islands Province is running quite well, but some problems are still found in its application **Conclusion:** The APEKESAH application runs quite well in the application and implementation of the APEKESAH application in every indicator in the public complaint service in Batam City, Riau Islands Province running quite well, but some problems are still found in its application which causes the application of the APEKESAH application to be less than optimal, such as application errors, the presence of people who do not know the application of local products. **Keywords:** APEKESAH application, Complaint service, Innovation

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada penerapan pelaksanaan aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan masyarakat Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. **Tujuan:** Mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan masyarakat Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam (10 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu penerapan aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau berjalan cukup baik, namun masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam penerapannya. **Kesimpulan:** Aplikasi APEKESAH berjalan cukup baik dalam penerapan dan pelaksanaan aplikasi apekesah disetiap indikator dalam pelayanan pengaduan

masyarakat di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau berjalan cukup baik, namun masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam penerapannya yang menyebabkan kurang maksimalnya penerapan aplikasi APEKESAH seperti aplikasi yang error , adanya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi dari produk lokal.

Kata kunci : aplikasi APEKESAH, Layanan pengaduan , Inovasi



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Good government menjadi tujuan serta harapan terciptanya bagi setiap negara dengan melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara maksimal sehingga terciptanya kualitas yang baik dalam pelayanan dengan tujuan akhir kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik adanya pengaruh dari perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 yang sedang terjadi dan akan terus berkembang ke depannya. *E-Government* merupakan salah satu langkah yang dilakukan untuk melakukan perubahan yang mencakup dalam sistem organisasi, standar operasional, sumber daya manusia pada sistem yang berjalan di pemerintahan. Adapun manfaat *E-Government* seperti mampu memberikan peningkatan terhadap *good governance*, adanya perbaikan dalam keefektifitasan pada proses pemerintahan serta pada efisiensi terhadap kinerja pemerintah, Pada era sekarang adanya keterbukaan informasi dan teknologi pemerintah perlu melakukan suatu cara dalam proses peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya pemanfaatan teknologi, hal ini didukung pada kegiatan sehari-hari masyarakat yang pastinya tidak lepas oleh *handphone* atau *gadget* mereka.

Setiap pelayanan yang diterima masyarakat dari unit pelayanan penyedia pastinya tidak lepas akan kekurangan maupun tidak sesuai terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat sehingga Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah daerah sangat rentan terhadap akan kritikan dan masukan dari masyarakat dikarenakan ketidakpuasan dari layanan-layanan yang terselenggara sehingga memicu dibutuhkan suatu media yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan penyelenggara pelayanan yang ada.

Hal ini ditindaklanjuti dengan penerbitan Perpres No 76 tahun 2013 mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah diterima secara tidak langsung mengisyaratkan terbentuknya inovasi layanan pengaduan secara online agar lebih memudahkan masyarakat dalam memberikan kritikan maupun masukan atas pelayanan yang diterimanya.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2017 mengenai layanan aduan masyarakat menggunakan sistem elektronik, pemerintah daerah kota Batam melalui Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batam mempunyai beberapa inovasi salah satunya di bidang pelayanan pengaduan dengan membangun suatu layanan pengaduan untuk masyarakat seiring dilatarbelakangi oleh banyaknya masalah yang diterima dan ditemukan oleh masyarakat Kota Batam yang meliputi masalah di birokrasi, pelayanan di masyarakat, kejadian laka lantas, dan beberapa hal permasalahan lainnya membutuhkan pengelolaan dan penanganan pemerintah daerah kota Batam sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD) sehingga masyarakat dapat melakukan pengaduan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil(GAP)

Pada layanan pengaduan aplikasi APEKESAH, masyarakat bisa membuat pengaduan dengan cara melakukan pengisian form yang ada, dan nantinya pengaduan tersebut ditanggapi oleh admin serta pihak-pihak yang terkait didalamnya. Pada layanan ini terjadi interaksi antara masyarakat dengan admin ataupun pihak yang terkait dengan cara membalas serta mengomentari aduan serta balasan dari admin atau pihak terkait.

Namun pada penerapannya tidaklah sepenuhnya berjalan lancar dan masih banyaknya kekurangan-kekurangan, seperti ditemukan permasalahan-

permasalahan yang ditemukan pada aplikasi layanan aduan yang berbasis online APEKESAH yang telah tersedia di Kota Batam sehingga aplikasi APEKESAH belum berfungsi secara optimal ini dapat dilihat dari para pengguna aplikasi yang komentar mengenai permasalahan yang dialami selama menggunakan aplikasi APEKESAH. Permasalahan pada aplikasi sendiri seperti 1. Aplikasi yang tidak bisa *login* dikarenakan sering terjadi *error* 2.kurang responsifnya dalam memberikan balasan dan tanggapan terhadap pengaduan 3.masih adanya masyarakat yang belum mengetahui produk lokal mengenai aplikasi APEKESAH.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang saya jadikan pedoman pada penelitian ini. Penelitian pertama, yaitu penelitian yang dilakukan Beni seger laksono, denni triyanti, edi darmawi (2020). Universitas prof Dr. Hazairin SH dengan judul Analisis penerapan elektronik lapor(e-lapor)dalam pelayanan pengaduan masyarakat. hasil penelitian yaitu Penerapan secara prinsip sudah menerapkan e-lapor sesuai SOP serta indikator penerapan dan pelayanan pengaduan dijalankan. Akan tetapi perlu adanya peningkatan sumber daya manusia di setiap masing-masing OPD di provinsi Bengkulu dan peningkatan sosialisasi terhadap aparatur. Penelitian kedua, yaitu penelitian yang dilakukan Devi Rahmadani, La Tarifu, Muhammad Basri. Jurusan Administrasi Publik FISIP, Universitas Halu Oleo dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapor(Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari). Hasil penelitian yaitu SP4N LAPOR! berjalan dengan efektif karena memudahkan masyarakat serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun hanya cukup menggunakan HandPhone. Sangat mudah untuk dipahami masyarakat karena dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa perlu mendatangi instansi terkait.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengetahui penerapan pelaksanaan aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan masyarakat Kota Batam. Perbedaan terletak Skripsi Devi Rahmadani, La Tarifu, Muhammad Basri fokus membahas Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapor(Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari) sedangkan penulis membahas aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batam. Selain itu perbedaan juga terletak pada dimensi dan indikator yang digunakan antara penelitian sebelumnya dan penelitian penulis.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan masyarakat Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan secara jelas data dan fakta yang sudah dikumpulkan kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan. teknik pengumpulan datanya dilakukan secara triangulasi (gabungan),

analisis datanya bersifat induktif/kualitatif. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala dinas komunikasi dan informasi, Sekretaris dinas komunikasi dan informasi, Kepala bidang penyelenggara E-Gov, Admin aplikasi dan masyarakat (dalam hal ini sebanyak 5 orang). Selain itu, juga dilakukan dengan memanfaatkan dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, rekaman suara wawancara yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun analisisnya menggunakan teori TAM (Technology Acceptance Model) yang dikemukakan Davis (Davis, 1989) yang menyatakan bahwa Dalam mengukur kepercayaan pengguna akan kemudahan dan kemanfaatan Aplikasi APEKESAH menggunakan enam dimensi yaitu kemudahan penggunaan (Perceived Ease Of Use), kemanfaatan /kegunaan (Perceived Usefulness), sikap penggunaan (Attitude Toward Using), perilaku untuk tetap menggunakan (Behavioral Intention To Use), kondisi nyata penggunaan sistem (Actual System Usage).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

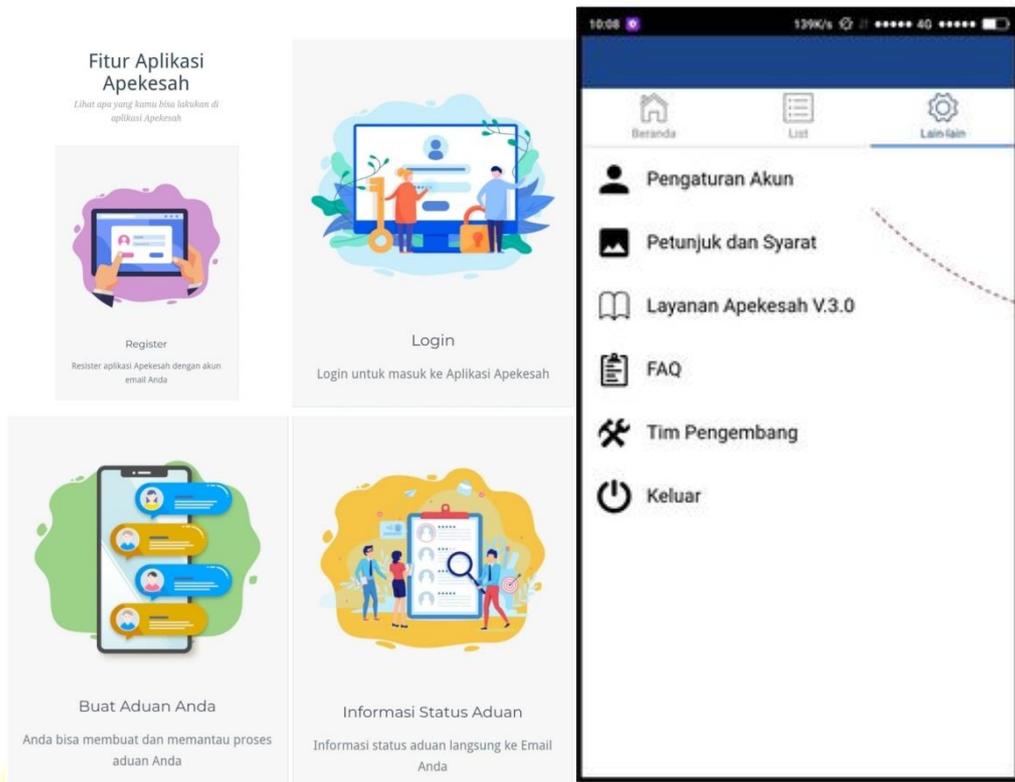
3.1 Persepsi Kegunaan yaitu sejauh mana masyarakat percaya bahwa menggunakan aplikasi APEKESAH dapat meningkatnya kinerjanya, terdapat tiga indikator didalamnya yaitu : kemudahan dalam akses, pengoprasian dapat dipahami, kemudahan dalam berinteraksi.

1.kemudahan dalam akses dimana didapatkan ketika *user* tidak memerlukan usaha yang sangat besar dalam menggunakan aplikasi tersebut (APEKESAH), Dapat diketahui bahwa 10 informan dimana 5 pegawai Diskominfo dan 4 informan masyarakat menyampaikan jika aplikasi APEKESAH mudah di akses sehingga memudahkan user atau pengguna dalam melakukan pengaduan mengenai keluhan yang dirasakan hanya *mendownload* lewat *playstore*, sehingga masyarakat sebagai pengguna dapat melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun. Namun 1 informan masyarakat menyampaikan aplikasi APEKESAH susah diakses dikarekan internet yang kurang baik dilokasi tempat tinggal tersebut.



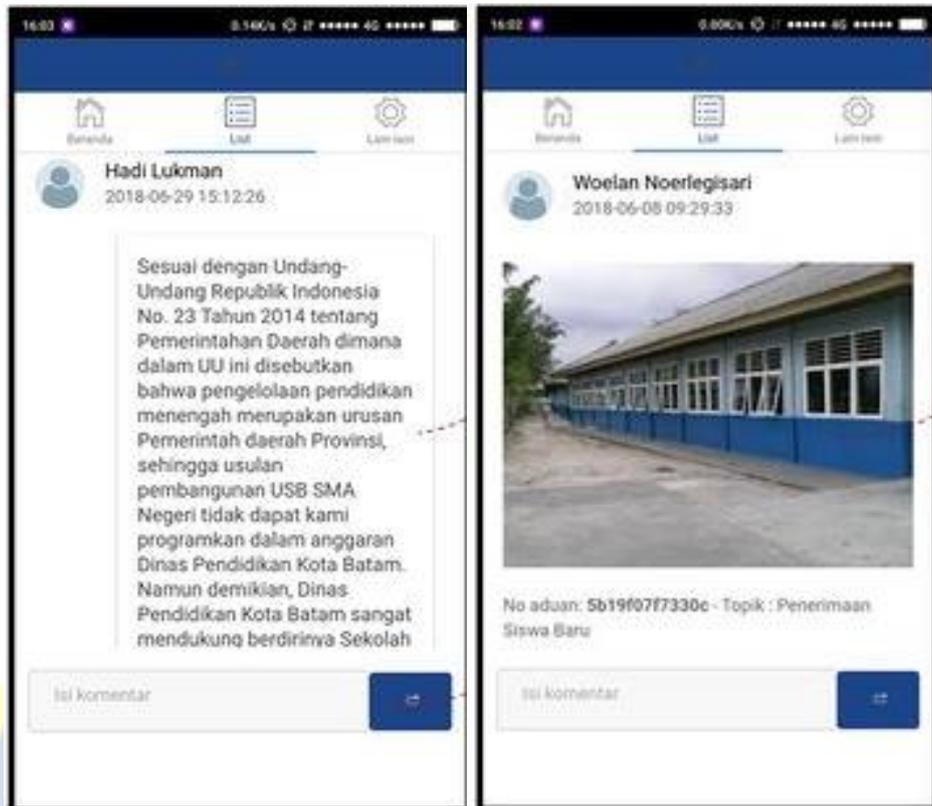
Gambar 1.
Interface aplikasi
Sumber : playstore

2. pengoprasian dapat dipahami yaitu jelas dan dapat dipahami maksudnya adalah desain harus cukup sederhana dan prosedurnya mudah dimengerti dan diikuti. Oleh karena itu, untuk dapat diterima oleh masyarakat, prosedur pengaduan, fitur, serta tampilan pada aplikasi APEKESAH harusnya dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat. Dapat diketahui bahwa 8 informan mengatakan bahwa pengoprasian aplikasi APEKESAH sendiri dalam memberikan layanan sudah bisa dikatakan sangat sederhana dan pastinya mudah dipahami, dimana adanya fitur-fitur yang dapat membantu pengguna aplikasi APEKESAH sendiri untuk melakukan pengoprasian aplikasi tersebut. Adanya fitur bantuan yang membantu pengguna mengetahui bagaimana alur prosedur bagaimana melakukan pengaduan dan juga alur bagaimana keluhan yang disampaikan diproses.



Gambar 2.
Fitur aplikasi
Sumber : playstore

3. Kemudahan dalam berinteraksi yaitu adanya timbal balik yang dirasakan oleh penerima dan pengirim suatu pesan dengan mudah tanpa ditemukannya suatu halangan yang berarti, dengan adanya timbal balik maka akan terjalinnya suatu interaksi. Dapat diketahui dari 6 informan bahwa 5 informan mengatakan interaksi berjalan mudah antara yang melakukan pengaduan dengan admin aplikasi, kemudahan itu ditambah dengan adanya fitur saran dimana para pengguna aplikasi APEKESAH dapat memberikan masukan dan saran mengenai apa yang ingin mereka sampaikan namun 1 informan mengatakan interaksi dalam aplikasi APEKESAH tidak mudah.



Gambar 3.
Interaksi antara pengguna dan admin
 Sumber : aplikasi APEKESAH

3.2 Kemanfaatan/ Kegunaan yaitu sejauh mana penggunaan aplikasi APEKESAH dapat bermanfaat bagi para pengguna, terdapat tiga didalamnya yaitu Menjadikan Pekerjaan Jadi Lebih Mudah Dan Cepat, Meningkatkan Kinerja, Meningkatkan Produktivitas.

1. Menjadikan Pekerjaan Jadi Lebih Mudah Dan Cepat, Dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara sejumlah 10 informan dimana 5 dari pegawai diskominfo dan 3 dari masyarakat mengatakan bahwa aplikasi APEKESAH memudahkan pekerjaan dengan melakukan pengaduan di aplikasi APEKESAH kemudahan dan cepatnya pekerjaan yang dapat dilakukan sehingga meningkatkan pelayanan yang nantinya akan diterima oleh masyarakat namun terdapat 2 informan dari masyarakat mengatakan bahwa aplikasi APEKESAH tidak memudahkan pekerjaan dikarenakan aplikasi yang *error*.

2. Meningkatkan Kinerja , Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa 10 informan mengatakan bahwa meningkatkan kinerja dimana 5 informan diantaranya merupakan pegawai dan 2 informan dari masyarakat, namun 3 informan dari masyarakat mengatakan bahwa aplikasi APEKESAH tidak meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan pengaduan .

3. Meningkatkan Produktivitas, Dapat diketahui bahwa 3 informan mengatakan jika aplikasi APEKESAH dapat meningkatkan produktivitas karena kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi APEKESAH dengan beberapa fitur yang cukup mudah dan

sederhana ditambah untuk melakukan pengaduan sudah ada di genggamannya, dapat menambah produktif pemerintah terutama pegawai Diskominfo sendiri untuk menerima dan menanggapi pengaduan yang diberikan oleh pengguna. Dapat dilihat pada tabel setiap tahunnya terdapat penambahan laporan aduan terutama pada tahun 2020 dimana pada tahun pandemi, meningkatnya jumlah pengaduan yang diterima oleh Diskominfo namun mengalami penurunan pada tahun 2022.

TAHUN	JUMLAH LAPORAN PENGADUAN TIAP TAHUN
TOPIK : Semua Topik DARI : 2017-01-01 SAMPAI: 2017-12-31	97 LAPORAN
TOPIK : Semua Topik DARI : 2018-01-01 SAMPAI: 2018-12-31	212 LAPORAN
TOPIK : Semua Topik DARI : 2019-01-01 SAMPAI: 2019-12-31	360 LAPORAN
TOPIK : Semua Topik DARI : 2020-01-01 SAMPAI: 2020-12-31	368 LAPORAN
TOPIK : Semua Topik DARI : 2021-01-01 SAMPAI: 2022-12-31	253 LAPORAN

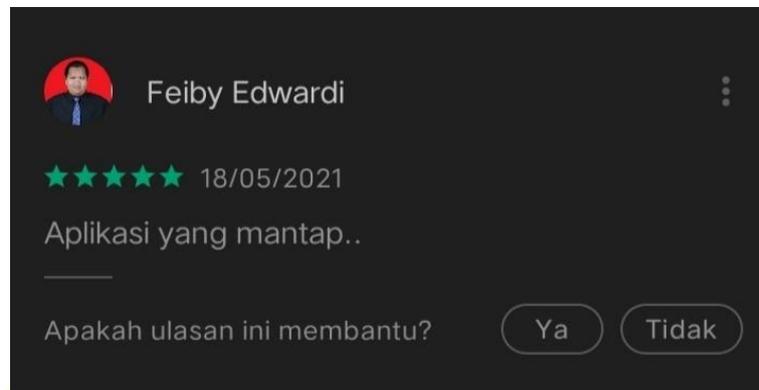
Tabel 1.
Aduan pada aplikasi
Sumber : diolah peneliti

3.3 Sikap Penggunaan, Sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya, terdapat dua indikator didalamnya yaitu rasa penolakan dan rasa penerimaan.

1.Rasa penolakan, Dapat diketahui bahwa 6 informan mengatakan bahwa awal peluncuran aplikasi APEKESAH sendiri tidak dipenolakan yang berarti, berkat adanya peluncuran aplikasi pertama kali dapat mempermudah masyarakat melakukan pengaduan sangat mudah dan cepat bisa kapanpun dan dimanapun, namun pada awal penerapannya perlunya pembiasaan dimasyarakat untuk terbiasanya menggunakan aplikasi APEKESAH sendiri. Perlunya keaktifan pemerintah Kota Batam sendiri mempromosikan produk lokal Kota Batam untuk melakukan pengaduan mengenai keluhan-keluhan yang ditemukan.

2.Rasa penerimaan, Dapat diketahui bahwa 9 informan dimana 4 informan merupakan pegawai Diskominfo dan 5 informan merupakan masyarakat bahwa penerapan aplikasi APEKESAH memberikan manfaat kepada pengguna seperti kemudahan dalam melakukan pengaduan dan bisa mendapatkan informasi langsung dari OPD terkait tanpa harus datang ke kantor terlebih dahulu. Tidak hanya kemudahan namun juga kenyamanan yang diberikan dikarenakan tidak perlunya

mengantri untuk menyampaikan keluhan yang dimana jika datang ke kantor langsung banyaknya proses yang berbelit-belit dan mungkin saja respond yang lambat, oleh karena itu bisa ditarik kesimpulan dengan kemanfaatan yang dirasakan masyarakat menerima dengan adanya penerapan aplikasi APEKESAH sendiri.



Gambar 4.

Respon masyarakat

Sumber : playstore

3.4 Perilaku Untuk Tetap Menggunakan, kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi, Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi. Didalamnya terdapat indikator Motivasi tetap menggunakan. Motivasi tetap menggunakan Dapat diketahui bahwa 7 informan dimana 2 informan merupakan pegawai Diskominfo dan 5 informan merupakan masyarakat bahwa adanya dorongan masyarakat untuk tetap menggunakan aplikasi APEKESAH untuk melakukan pengaduan, hal ini baik dikarenakan penerapan aplikasi APEKESAH berjalan sebagaimana mestinya.

3.5 Kondisi Nyata Penggunaan Sistem, pengukuran terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu produk Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa 7 informan dimana 4 informan mengatakan sudah puas mengenai penerapan aplikasi APEKESAH dalam pelayanan pengaduan, dan 3 informan mengatakan belum puas dengan penerapan aplikasi APEKESAH.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya dapat disimpulkan kemudahan yang diterima para pengguna aplikasi dalam menggunakan Aplikasi APEKESAH berjalan cukup baik dalam penerapan dan pelaksanaan aplikasi apekesah disetiap indikator dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau berjalan cukup baik, namun masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam penerapannya yang menyebabkan kurang maksimalnya penerapan aplikasi APEKESAH seperti aplikasi yang error, adanya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi dari produk lokal .

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan kurang lebih 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian(Future work).

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Almond, G. A. (1956). *The Journal of Politics*. Vol.18.
- Atkinson, P. (n.d.). *Handbook of ethnography*. 507.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Agus Dwiyanto (ed.)).
- Effendi, masri singarimbun & sofian. (2008). *metode penelitian survei*. LP3ES UI.
- Erikson, E. H. (1994). *Identity: Youth and Crisis Issue 7 of Austen Riggs Center monograph* (reprint, r). W. W. Norton.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). *Data management and analysis methods*.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.
- Johnston, D. D., & Vanderstoep, S. W. (2009). *Research methods for everyday life: Blending qualitative and quantitative approaches*. Jossey-Bass.
- Mayer, R. R., & Greenwood, E. (1980). *The design of social policy research*. 290.
- Moleong, J. (2012). *Lexy, Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya Offset Bandung.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.
- Norman K. Denzin, Y. S. L. (1994). *Handbook of Qualitative Research* (Y. S. L. Norman K. Denzin (ed.); first edit). SAGE Publications.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (M. H. Dr. Farida Nugrahani (ed.); 1st ed.).
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen pelayanan publik : lampiran UU no. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Sinergi Pub.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Poerdwadarminta, W. J. . (1997). *Kamus Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Rianto, tri lestari & budi. (2012). *polri & Aplikasi E-government*. CV. Putra media nusantara.

- Robertus angkowo & A kosasih. (2007). *Optimalisasi media pembelajaran*. PT Grasindo.
- Sanapiah Faisal. (1990). *Penelitian kualitatif* - Google Books (S. Faisal (ed.)). YA3. https://www.google.co.id/books/edition/Penelitian_kualitatif/QtYrnQEACAAJ?hl=id
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*.
- Setiawan, A. A. dan J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiono. (2016). Metode Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2013). Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. In *Repository*.
- suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Praktik. In *disi Revisi VI: Vol. Vol.2* (Issue 9).
- Suryadi, S. (2009). *Administrasi Publik dan Otonomi Daerah*. prisma press.
- Winardi. (1999). *pengantar manajemen penjualan*. PT Citra Aditya Bakti.

