

**ANALISIS LAYANAN APLIKASI E-LAPOR HALLO PALEMBANG DALAM
MENINGKATKAN MINAT PENGGUNAAN MASYARAKAT OLEH DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA PALEMBANG**

MUHAMMAD IMAM KHALIPATULLAH
NPP. 29.0423

*Asdaf Provinsi Palembang
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email :
Ikhalipatullah@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). The digitization of government services through the mandate of Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems has had a considerable impact on the Government, especially the City of Palembang. The Palembang City Government is trying to provide a digital reporting service called e-lapor hallo palembang. The usefulness of the Hallo Palembang application, which is still lacking in the Palembang City community, makes it a challenge to provide an overview of how this application works. Objective: Knowing the attitude of the local government in responding to public complaints through e-reports for Palembang City*
Method: *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation*
Result *Public interest in using the e-Report Hallo Palembang application is low because people feel this application cannot provide convenience in a job and people are reluctant to use this application because this application is not updated regularly by the organizers due to the lack of budget and limited human resources. there is.*
Conclusion: *the e-report application hallo palembang is less attractive to the public because of the slow quality of report completion and the poor response of the hardware supporting this application due to the lack of qualified human resources and able to work regularly to manage this application. The appearance of the application is also less attractive to be one of the factors this application is less desirable.*

Keywords: *Digitization, Technology Acceptance, Response Management, Hello Palembang.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Digitalisasi layanan pemerintahan melalui amanah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah memberikan dampak yang cukup besar kepada Pemerintah terutama Kota Palembang. Pemerintah Kota Palembang berusaha memberikan layanan pelaporan digital yang bernama e-lapor hallo Palembang. Kegunaan aplikasi hallo Palembang yang dirasa masih kurang di lingkungan masyarakat Kota Palembang menjadikan suatu tantangan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana aplikasi ini berjalan. **Tujuan** Mengetahui sikap pemerintah daerah dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat melalui e-lapor Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan** Minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Lapor Hallo Palembang termasuk rendah karena masyarakat merasa aplikasi ini tidak dapat memberi kemudahan dalam suatu pekerjaan dan masyarakat enggan menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini tidak diperbarui secara berkala oleh pihak penyelenggara yang disebabkan oleh minimnya anggaran dan Sumber Daya Manusia yang ada. **Kesimpulan:** aplikasi e-lapor hallo Palembang kurang diminati masyarakat karena kualitas penyelesaian laporan yang lambat dan respon dari perangkat keras pendukung aplikasi ini yang kurang baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni dan mampu bekerja secara berkala guna mengelola aplikasi ini. Tampilan dari aplikasi juga kurang menarik menjadi salah satu faktor aplikasi ini kurang diminati.

Kata kunci: Digitalisasi, Penerimaan Teknologi, Manajemen tanggapan, Hallo Palembang



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu kegiatan pelaksanaan fungsi kepengurusan, pengaturan, dan kepemimpinan serta koordinasi untuk mencapai suatu tujuan negara. Tuntutan zaman yang semakin maju tentunya mewajibkan pemerintah untuk terus berbenah. Penyelenggaran Pemerintah yang mengikuti perubahan kultur dalam masyarakat tentunya mengubah suatu tatanan pemerintahan dari konvensional menuju ke arah digital. Informasi adalah suatu kebutuhan pokok setiap manusia untuk mengembangkan pribadi maupun kelompok sosial serta merupakan sebuah bagian yang vital bagi ketahanan nasional.

Keterbukaan informasi bagi publik merupakan suatu ciri bahwa negara tersebut adalah negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Untuk terus meningkatkan ketersediaan informasi bagi masyarakat, Pemerintah Indonesia merumuskan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang lebih spesifik membahas Sistem Informasi Pelayanan Publik. Perkembangan Teknologi Informasi yang begitu cepat berbanding lurus dengan pemafaatannya yang merambah ke pelayanan masyarakat.

Berangkat dari data awal yang penulis temukan, respon negatif pengguna aplikasi ini mengeluhkan tentang aplikasi Hallo Palembang yang memiliki respon dan tampilan yang kurang menarik dipakai sehingga masyarakat enggan untuk menggunakan aplikasi ini. Aplikasi Hallo Palembang yang dikeluarkan Pemerintah Kota Palembang melalui Diskominfotik Kota Palembang masih memiliki banyak kekurangan. Tabel rekapitulasi kepuasan masyarakat Kota Palembang menunjukkan pelayanan waktu menjadi peringkat 10 pada unsur pelayanan sehingga dari segi daya tanggap pelayanan masih sangat rendah bersamaan dengan produk pelayanan aplikasi e-lapor yang masih mencapai rangking 9 dengan kompetensi pelaksana mendapatkan peringkat 8, hal ini sejalan dengan data yang diperoleh penulis saat mengamati website Hallo Palembang. Produk spesifikasi jenis pelayanan aplikasi Hallo Palembang juga dinilai kurang memuaskan oleh masyarakat. Antar muka pengguna belum dapat digunakan dengan optimal sehingga masyarakat umum tidak memanfaatkannya. “Semakin mudah *Developer* mendesain sebuah *User Interface* maka semakin banyak pengguna akan merasa betah dan terus menggunakan produk yang ia miliki” (Anggraini; 2015;17). *User Interface* yang menarik tentunya akan memberikan kemudahan dan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi. *User Interface* yang dimiliki oleh Pemkot

Palembang masih buruk sehingga terbukti Produk Spesifikasi Jenis layanan masih menempati peringkat ke-9 di atas Waktu Pelayanan.

Ulasan dari suatu produk sangat mempengaruhi calon pengguna baru terutama kaum milenial untuk menggunakan produknya. Generasi milenial adalah “Generasi yang memiliki sifat lebih yakin untuk menggunakan suatu layanan dengan mendahulukan *User Generated Content (UGC)* atau ulasan dari pengguna yang telah menggunakan suatu produk layanan” (Handayani; 2012; 4). Hadirnya peran kaum milenial dalam pemerintah tentunya akan memberikan sebuah inovasi layanan yang baik mengingat milenial adalah kelompok yang terus berkembang di Indonesia.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Digitalisasi layanan pemerintahan melalui amanah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah memberikan dampak yang cukup besar kepada Pemerintah terutama Kota Palembang. Pemerintah Kota Palembang berusaha memberikan layanan pelaporan digital yang bernama e-lapor hallo Palembang. Kegunaan aplikasi hallo Palembang yang dirasa masih kurang di lingkungan masyarakat Kota Palembang menjadikan suatu tantangan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana aplikasi ini berjalan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Ida Giyanti (2018), berjudul “Kualitas Aplikasi Halal MUI dengan Webqual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan yang menjadi kendala bagi Disdukcapil adalah kurangnya kesadaran yang dimiliki masyarakat serta sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga pegawai disdukcapil kesulitan dalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

Kedua, Harley, dkk (2022) berjudul “Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkhusus untuk Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran bisa dikatakan sudah berkualitas.

Ketiga, Dwiki, dkk (2021) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile dengan Metode Servqual ”.menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkhusus untuk Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran bisa dikatakan sudah berkualitas.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan dan akan diteliti, adapun tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahuimintamasyarakatterhadapaplikasie-lapor
2. Mengetahui sikap pemerintah daerah dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat melalui e-lapor Kota Palembang
3. Mengetahui tampilan aplikasi e-lapor Pemerintah Kota Palembang
4. Mengetahui upaya pemerintah Pemerintah Kota Palembang dalam memperbaiki aplikasi E-Lapor guna menaikkan tingkat penggunaan aplikasi tersebut.
5. Untuk menganalisa kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman(*threats*) pada Aplikasi E-Lapor Hallo Palembang.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada

setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Swot Layanan Aplikasi E-Lapor Hallo Palembang Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Masyarakat Oleh Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Palembang

A. Kekuatan (*Strength*) E-Lapor Hallo Palembang

E- Lapor Hallo palembang memiliki kekuatan-kekuatan yang secara umum dimiliki oleh aplikasi hallo palembang dalam memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat. Adapun kekuatan-kekuatan yang dimiliki E-Lapor Hallo Palembang.

1. Komitmen Pimpinan

Komitmen pimpinan merupakan suatu hal yang prinsip dalam suatu perusahaan atau organisasi dimana komitmen pimpinan menjadi kunci dalam keberhasilan suatu program kegiatan. Pimpinan yang berkomitmen dan berintegritas dalam memimpin suatu kegiatan akan memperlancar berbagai kegiatan yang dilakukan.

2. Terdapat Server tersendiri

Aplikasi E-Lapor Hallo Palembang berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang telah memiliki server sendiri dengan mengintegrasikan seluruh layanan ke dalam satu server atau satu aplikasi yaitu Halo Palembang. Dengan adanya server tersendiri mempermudah Aplikasi Hallo Palembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara daring.

3. Menarik/Admin Khusus

Admin khusus dalam Aplikasi Hallo Palembang bertugas dalam menangani laporan para staff atau administrator yang bertugas ketika mendapatkan laporan mengenai pelayanan mendasar yang dapat diselesaikan secara langsung tanpa menelan anggaran maka administrator dapat meneruskan langsung ke dinas atau OPD terkait namun, ketika laporan-laporan yang masuk mengenai tindakan yang mengakibatkan keluarnya anggaran maka harus dikoordinasikan terlebih dahulu dengan kepala dinas Kominfo dan kemudian Kepala Dinas Kominfolah yang akan membuat nota dinas kepada OPD terkait untuk menindak lanjuti laporan tersebut. Admin tersebut mempermudah dalam berbagai pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

B. Kelemahan (*Weakness*) E-Lapor Hallo Palembang

Kelemahan adalah yang menjadi penghalang bagi suatu organisasi dalam mengembangkan serta melaksanakan aktivitasnya yang mengganggu pencapaian dan pelaksanaan program. Adapun kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang.

1. Respon Pelaksana lambat.

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang melalui aplikasi Hallo Palembang tergolong lambat berdasarkan data dari laporan warga pada aplikasi dengan menuliskan secara langsung ulasan pada aplikasi. Tercatat sebanyak 111 . ulasan pengguna baik yang memberi semangat maupun memberikan komentar yang bersifat membangun kepada diskominfo untuk merancang sebuah aplikasi dan saya rasa penggunaan aplikasi HaloPalembang

2. Update server tidak berkala

Pelayanan pada Aplikasi Hallo Palembang E-Lapor memiliki kelemahan dari segi server yang tidak di update secara berkala, akibat dari tidak adanya update berkala server sehingga banyak laporan masyarakat yang tidak direspon dan tidak update pada tampilan aplikasi Hallo Palembang.

3. Birokrasi penyelesaian laporan lambat

Berbagai pengaduan masyarakat pada aplikasi Hallo Palembang E-Lapor diproses dan diselesaikan dengan waktu yang lama akibat dari respon OPD terkait yang akan menangani

laporan. Hal tersebut karena Dinas Kominfo hanya meneruskan laporan kepada OPD terkait dalam menyelesaikan berbagai laporan warga.

4. Admin bukan pegawai tetap

Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang Admin.Aplikasi Hallo Palembang hanya pegawai honor dan terkadang dibantu oleh pegawai magang dari SMA. Sehingga masih kurang tanggapnya dalam memberikan pelayanan akibat dari masih pegawai honor dan minimnya insentif tambahan.

C. Peluang (Opportunities) E-Lapor Hallo Palembang

Peluang adalah suatu kesempatan yang datang, sehingga dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan atau dapat didefinisikan sebagai kesempatan yang muncul pada waktu tertentu yang dapat memberikan kesempatan besar untuk memperoleh keuntungan dalam mengembangkan dan memajukan aplikasi Hallo Palembang E-Lapor.

1. Memunculkanketerbukaaninformasi

Aplikasi Hallo Palembang E-Lapor mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan berbagai pelayanan masyarakat serta masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan laporan kepada Instansi terkait dalam berbagai pelayanan di masyarakat dan fasilitas yang mengalami kendala.

2. Memudahkanruangpublikuntukbersuara.

Peluang masyarakat dalam memberikan suara dan laporan kepada instansi terkait secara cepat sehingga masyarakat dalam menyuarakan berbagai aspirasi dan laporan terhadap berbagai pelayanan dan fasilitas umum yang mengalami kerusakan seperti jalan rusak ataupun lampu jalan yang mati.

3. Semangat kemandirian bangsa.

Aplikasi Hallo Palembang menjadikan masyarakat Kota Palembang menjadi mandiri dan mempercepat masyarakat untuk turut serta membantu pemerintah memajukan bangsa.

4. LulusanTeknologiInformasidiKotaPalembangmeningkat.

Kota Palembang menjadi kota yang mencetak banyak lulusan Teknologi Informasi dimana era 4.0 saat ini sudah banyak masyarakat dan instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi salah satunya Aplikasi Hallo Palembang E-Lapor. Pada Tahun 2021 tercatat pada Pengolahan Data Perguruan Tinggi (PDDikti) salah satu Universitas Negeri di Kota Palembang yaitu Universitas Sriwijaya dimanaterdapat 750 lulusan Teknologi Informasi.

5. Menjadi Kota Percontohan di Sumatera Selatan

Kota Palembang menjadi Kota Percontohan dalam memanfaatkan E-Government dan memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat secara online dengan memanfaatkan Aplikasi Hallo Palembang yang mengintegrasikan berbagai layanan dengan berintegrasi dengan OPD.

D. Ancaman (threats) E-Lapor Hallo Palembang

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan perusahaan atau organisasi dalam melaksanakan berbagai program. Hal ini menjadi pengganggu jalannya program kegiatan.

1. Laporan yang tidak terselesaikan menjadi catatan buruk penyelenggara.

Ancaman dalam Aplikasi Hallo Palembang E-Lapor yaitu berbagai laporan yang tidak diselesaikan dan tidak mendapatkan respon yang baik sehingga menjadi citra buruk bagi Aplikasi ini dihadapan masyarakat.

2. Dana yang minim membuat aplikasi tidak update

Aplikasi Hallo Palembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi kewajiban Dinas Kominfo dalam memberikan perawatan dan update pada aplikasi sehingga aplikasi tersebut dapat memperoleh perawatan yang baik dan pelayanan yang diberikan lancar. Hal tersebut menjadi ancaman bagi Dinas Kominfo akibat dari minimnya dana dalam biaya perawatan dan update aplikasi sehingga aplikasi menjadi kurang minat dalam segi tampilan dan berbagai pelayanan kepada masyarakat akibat kurang tanggapnya dalam menangani respon masyarakat.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pertama, Ida Giyanti (2018), berjudul “Kualitas Aplikasi Halal MUI dengan Webqual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan yang menjadi kendala bagi Disdukcapil adalah kurangnya kesadaran yang dimiliki masyarakat serta sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga pegawai disdukcapil kesulitan dalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

Harley, dkk (2022) berjudul “Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkhusus untuk Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran bisa dikatakan sudah berkualitas.

Dwiki, dkk (2021) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile dengan Metode Servqual ”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkhusus untuk Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran bisa dikatakan sudah berkualitas.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni aplikasi e-lapor hallo Palembang kurang diminati masyarakat karena kualitas penyelesaian laporan yang lambat dan respon dari perangkat keras pendukung aplikasi ini yang kurang baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni dan mampu bekerja secara berkala guna mengelola aplikasi ini. Tampilan dari aplikasi juga kurang menarik menjadi salah satu faktor aplikasi ini kurang diminati.

IV. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ditemukan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan fakta yakni sebagai berikut:

- 1) Minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Lapor Hallo Palembang termasuk rendah karena masyarakat merasa aplikasi ini tidak dapat memberi kemudahan dalam suatu pekerjaan dan masyarakat enggan menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini tidak diperbarui secara berkala oleh pihak penyelenggara yang disebabkan oleh minimnya anggaran dan Sumber Daya Manusia yang ada.
- 2) Sikap pemerintah Daerah Kota Palembang dalam hal ini DISKOMINFO Kota Palembang telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Presepsi masyarakat tentang sikap Pemerintah Daerah yang kurang baik bukan dikarenakan oleh sikap aparaturnya namun masyarakat kurang paham bahwa laporan yang mereka laporkan ditangani bukan oleh DISKOMINFO, melainkan dinas terkait sesuai dengan kebutuhan dan isi laporan masyarakat.
- 3) Secara tampilan aplikasi e-Lapor Hallo Palembang masih tergolong kurang dimana aplikasi ini memiliki tampilan yang kurang jelas, tidak ringkas, tidak efisien dan kurang menarik walaupun, aplikasi ini sudah dikatakan responsif. Hal ini disebabkan karena aplikasi ini hanya memindahkan website ke dalam bentuk aplikasi sehingga tidak menarik dan masyarakat enggan untuk menggunakannya.

- 4) Strategi pemerintah kota Palembang termasuk sudah baik dimana pemerintah telah memberikan anggaran dan telah merekrut orang-orang yang berkompeten dibidang tersebut sehingga aplikasi e-Lapor Hallo Palembang akan berbenah kearah yang lebih baik.
- 5) Aplikasi Hallo Palembang memiliki kekuatan dari pimpinan Dinas Kominfo yang berkomitmen serta Aplikasi yang memiliki Server dan admin sendiri. Kelemahan dari aplikasi Hallo Palembang yaitu respon yang lambat, server yang tidak diupdate berkala, serta admin bukan pegawai tetap. Aplikasi ini memberikan informasi terbuka bagi masyarakat, mempercepat proses pengaduan, dan menjadi kota aktif dalam menerapkan E-Government. Sementara untuk hal yang menjadi ancaman pada aplikasi ini yaitu laporan yang tidak terselesaikan, serta minimnya dana dalam mengupdate aplikasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sondang P. Siagian saja.

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 Analisis Layanan Aplikasi E-Lapor Hallo Palembang Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Masyarakat Oleh Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Palembang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala DISKOMINFO Kota Palembang serta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, V.D. 2015. Laporan Umum Praktik Kerja Lapangan PT. Indo Acidatama Tbk, Kemiri, Kebakkramat, Karanganyar. Yogyakarta: Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006.
- Babbie, Earl. (1986). *Observing Ourselves: Essays in Social Research*. USA: Waveland Press, Inc
- Berke R, Singh A, Guralnick M,. 2012. Atopic Dermatitis. *American Family Physician*. 18 : 37
- Creswell W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches (4th Edition ed.)*. California: SagePublishing.

