

PENGELOLAAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi Website Lapor Walikota Palu Provinsi Sulawesi Tengah)

Andyka Michael Paeh
NPP. 29.1435

*Asdaf Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah
Program Studi Politik Indonesia Terapan*

Email: 29.1435@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem (GAP): the author focuses on the problem of the number of complaints that are entered on the report website but have not been channeled and managed properly by the Palu City Government, especially in terms of distributing these complaints and resolving public complaints. **Purpose:** This study was conducted to analyze, obtain data and information regarding the management of the E-government-based public complaint system through the Palu Mayor's Report website. **Methods:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Informants in this study were determined by purposive sampling and snowball sampling. Data were collected by triangulation technique which consisted of interviews, observations and documents. **Results/Findings:** The Palu Mayor's Report is a website for public complaints, all you have to do is access the website then enter the address and personal information such as the telephone number with the complaint experienced. The complaints are usually in the form of photos that have been attached, such as damaged roads or the need for lighting. Most of the roads are damaged with water, also water hah. From the report, it is then recorded. Then the community waits via text message after that waiting for a text message with the answer via SMS (Whatsapp). **Conclusion:** The management of the E-government-based public complaint system through the Palu Mayor's Report Website is good by going through 9 (nine) stages of accommodating, recording, reviewing, distributing, confirming, clarifying, providing alternative solutions, documenting and socializing.

Keywords: : Management, Public Complaints, E-Government.

\

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): penulis berfokus pada permasalahan banyaknya pengaduan yang masuk dalam *website* lapor namun belum dapat di salurkan dan dikelola dengan baik oleh Pemerintah Kota Palu khususnya dalam hal penyaluran pengaduan tersebut serta penyelesaian pengaduan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis, memperoleh data dan informasi mengenai pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *website* Lapor Walikota Palu. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan cara purposive sampling dan snowball sampling. Data dikumpulkan dengan teknik triangulasi yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumen. **Hasil/Temuan:** Dalam Lapor Walikota Palu merupakan web pengaduan masyarakat tinggal mengakses *Website* kemudian memasukkan alamat serta informasi pribadi seperti nomor telepon dengan keluhan yang dialami. Keluhannya biasa berupa foto yang elah lampirkan foto misalnya jalanan rusak atau perlu adanya penerangan. Sebagian besar jalan rusak dengan air, juga air ya. Dari laporan tersebut, kemudian direkap. Lalu masyarakat menunggu lewat pesan teks sesudah itu menunggu pesan teks dengan jawabannya lewat sms (*Whatsapp*). **Kesimpulan:** Pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *Website* Lapor Walikota Palu sudah baik dengan melalui 9 (Sembilan) tahapan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi, mendokumentasikan dan mensosialisasikan.

Kata Kunci : Pengelolaan, Pengaduan Masyarakat, *E-Government*.



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Kota Palu melalui penerapan teknologi dan informasi (*E-Government*) berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan publik berbasis pada media elektronik (*online*) melalui *website* Lapor Walikota Palu. Dikembangkannya *website* Lapor Walikota Palu bertujuan untuk mengkomodir dan menyeragamkan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Palu. *Website* ini juga dalam rangka mewujudkan era layanan publik berbasis elektronik. Pemerintah Kota Palu dengan menerapkan layanan publik berupa *One Touch* Info Kota Palu dalam satu klik genggam informasi berupa layanan pengaduan Pemerintah Kota Palu serta bertujuan untuk memudahkan warga melapor terkait pelayanan publik.

Hasil Survei Penduduk 2020 oleh Badan Pusat Statistik Kota Palu, mencatat penduduk Kota Palu pada bulan September 2020 sebesar 373.218 jiwa. Selain itu, perbedaan jumlah penduduk antara hasil Survei Penduduk 2020 dan data Dukcapil di Kota Palu merupakan gambaran banyaknya penduduk yang melakukan perpindahan, baik untuk keperluan sekolah, bekerja, dan lainnya. Berdasarkan hal tersebut menggambarkan jumlah penduduk di Kota Palu dari tahun 2000 sampai 2020 menunjukkan kenaikan yang signifikan sehingga mengakibatkan perlu adanya pelayanan yang baik, efisien serta efektif dalam pelayanan publik di Kota Palu.

Melihat jumlah penduduk di Kota Palu, penulis pun membandingkan dengan hasil survei oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia tentang Pengguna Internet dari Total Penduduk per Provinsi di Sulawesi 2019-2020 Kuartal 2 terutama Sulawesi Tengah berada pada posisi ketiga dengan nilai 74.3% yaitu 2,260,280 Juta. Kota Palu berada pada posisi keempat dengan nilai 80% dalam Presentase Pengguna Internet per Jumlah Penduduk Ibukota Provinsi di Sulawesi 2019-2020 Kuartal kedua. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk di Kota Palu sudah siap dengan pelayanan publik terutama dalam pelayanan berbasis elektronik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Palu sudah mampu menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kota Palu Tahun 2019 menunjukkan hasil penyediaan jaringan internet untuk 41 OPD dan 46 kelurahan di wilayah Pemerintah Kota Palu dengan pencapaian pada tahun 2019 adalah 100%.

Dalam pelaksanaannya, Menurut Kabid Data dan Informasi Bappeda Kota Palu Ibnu Mundzir, *Website* Lapor Walikota Palu dikelola oleh Dinas Komunikasi dan informasi (Kominfo) Kota Palu serta pihak Bappeda berupaya memerankan fungsi sebagai pembuat *business process* dan standar

operasional prosedur (SOP) dari tiap tahap operasional Portal Lapor Walikota Palu tersebut, Bappeda Kota Palu berperan untuk mengatur keuangannya, pihak yang bertanggung jawab, sistem akuntabilitas kepada masyarakat, sistem komunikasi dan serta juga mengatur sistem hirarki organisasinya. Oleh karena itu, keseluruhan laporan pengaduan masyarakat melalui Lapor Walikota, akan ditampung dan dikelola untuk selanjutnya diteruskan dari admin yang ada di Kominfo, kepada admin instansi atau OPD yang terkait dengan pengaduan warga.

Dengan banyaknya partisipasi masyarakat dalam rangka bersama membenahi pelayanan publik di Kota Palu sehingga *Website* Lapor Walikota Palu banyak digunakan masyarakat dalam hal memberikan informasi atau pengaduan terhadap pelayanan publik di Kota Palu. Oleh karena hal tersebut, permasalahan yang terjadi adalah dari banyaknya pengaduan yang masuk belum dapat di salurkan dan dikelola dengan baik oleh Pemerintah Kota Palu khususnya dalam hal penyaluran pengaduan tersebut serta penyelesaian pengaduan masyarakat.

Website Lapor Walikota Palu menjadi gagasan Walikota dan Wakil Walikota yang tertuang pada Visi dan Misi saat mereka mencalonkan diri, sehingga *website* tersebut belum juga memiliki payung hukum yang kuat. Begitu pun juga masyarakat yang ada di Kota Palu belum mengetahui layanan pengaduan tersebut dan perlu adanya pemantauan yang benar serta keamanan untuk informasi data bagi pengguna terutama masyarakat Kota Palu itu sendiri. *Website* Lapor Walikota Palu telah ada dari tahun 2013 dengan memiliki format yang sederhana, pada tahun 2020 Walikota Palu membuat konsep pengaduan yang baru sehingga peneliti memfokuskan analisa terhadap *Website* Lapor Walikota Palu dari bulan januari tahun 2021 sampai dengan bulan januari tahun 2022.

Penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pengaduan masyarakat melalui *website* Lapor Walikota Palu dengan menganalisis faktor pendukung dan penghambat serta upayanya, karena masih belum optimalnya Pemerintah Kota Palu dalam mengelolah pengaduan masyarakat sehingga pengaduan yang masuk belum dapat diselesaikan dengan baik dan cepat. Berdasarkan uraian tersebut, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **”PENGELOLAAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *E-GOVERNMENT* (STUDI *WEBSITE* LAPOR WALIKOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH)”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang terjadi adalah banyaknya pengaduan yang masuk dalam *website* lapor namun belum dapat di salurkan dan dikelola dengan baik oleh Pemerintah Kota Palu khususnya dalam hal

penyaluran pengaduan tersebut serta penyelesaian pengaduan masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang dilaksanakan oleh Prasetya, Domai, dan Mindarti (2013) dengan judul penelitian “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang lalu menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Teori yang digunakan ialah teori manajemen pelayanan publik. Metode yang digunakan untuk penelitian ialah metode penelitian kualitatif dan metode pendekatan deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Yohanitas (2018) dengan judul penelitian “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Teori yang digunakan yaitu pelayanan publik. Metode yang digunakan pendekatan deduktif dan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengambilan data dengan menggunakan observasi.

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 di lokus Penulis.

1.5 Tujuan.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Memperoleh data dan informasi mengenai pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *website* Lapor Walikota Palu.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *website* Lapor Walikota Palu.
3. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan, dalam pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *website* Lapor Walikota Palu.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut Sugiyono (2018) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Simangunsong (2016).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengelolaan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis *E-Government*

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada teori Manajemen Pengaduan dari Syukri dalam Cuher (2018) dimana indikator pengukuran meliputi menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengkasifikasi, memberikan alternatif solusi, mendokumentasikan dan mensosialisasikan.

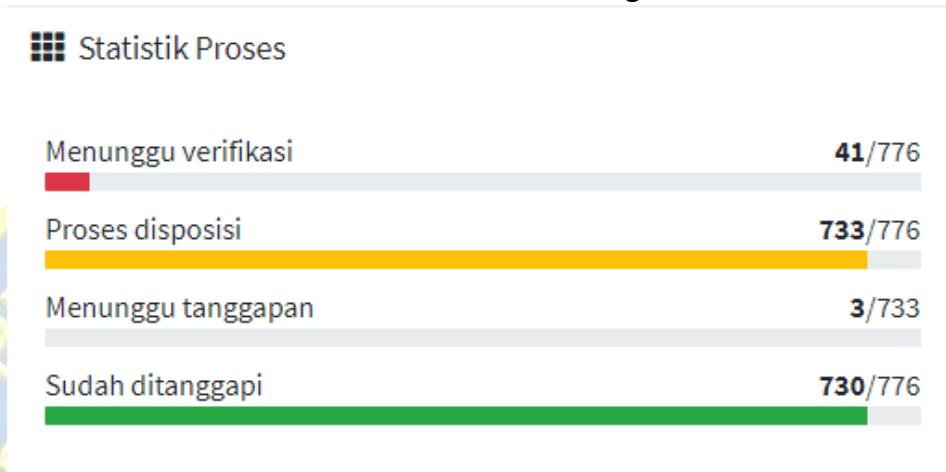
Dalam Laporan Walikota Palu merupakan web pengaduan masyarakat tinggal mengakses *Website* kemudian memasukkan alamat serta informasi pribadi seperti nomor telepon dengan keluhan yang dialami. Keluhannya biasa berupa foto yang elah lampirkan foto misalnya jalanan rusak atau perlu adanya penerangan. Sebagian besar jalan rusak dengan air, juga air ya. Dari laporan tersebut, kemudian direkap. Lalu masyarakat menunggu lewat pesan teks sesudah itu menunggu pesan teks dengan jawabannya lewat sms (*Whatsapp*).

- **Menampung.** Untuk menampung pengaduan masyarakat melalui *Website* Laporan Walikota Palu ini terdapat dua indikator yang menjadi pembahasan pada penelitian kali ini, yaitu adanya jangka waktu pengaduan dalam *Website* Laporan Walikota Palu dan jumlah pengaduan yang masuk melalui *Website* Laporan Walikota Palu.
- **Mencatat.** Setelah ditampung pengaduan masyarakat yang masuk melalui *Website* Laporan Walikota Palu, hal yang perlu dilakukan sesuai indikator yaitu melakukan pencatatan terkait informan dan melakukan pencatatan/ registrasi terhadap setiap pengaduan yang

diterima mencatat aduan yang masuk. Akan tetapi, dikarenakan sistem pengaduan ini sudah berbasis elektronik sehingga tidak perlu adanya pencacatan pengaduan yang masuk karena akan langsung tersimpan di dalam pangkalan data *website*. Untuk indikator melakukan pencatatan terkait informan dan melakukan pencatatan/ registrasi terhadap setiap pengaduan yang diterima mencatat aduan yang masuk akan secara otomatis dilakukan oleh sistem yang telah ada di *Website* Lapor Walikota Palu. Sehingga tidak perlu adanya pencacatan secara manual dan operator atau perangkat daerah hanya tinggal perlu membacanya di halaman *Website* Lapor Walikota Palu.

- **Menelaah.** Setelah proses menampung dan mencatat maka langkah selanjutnya aduan masyarakat yang masuk ditelaah dengan indikator yaitu melakukan pengelompokan sesuai jenis pengaduan yang ada dan melakukan pencocokan dengan pengaduan yang masuk. Pencocokan yang dimaksud ialah apakah kategori pengaduan sesuai dengan isi pengaduannya sehingga operator akan membantu menyesuaikan kategori pengaduan sesuai isinya jika kategorinya tidak sesuai.
- **Menyalurkan Pengaduan.** Tahap penyaluran pengaduan masyarakat memiliki dua indikator yaitu organisasi perangkat daerah (OPD) menetapkan petugas operator pelayanan dan meneruskan pengaduan kepada OPD yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian. Penyaluran pengaduan yang masuk berasal dari operator Kominfo yang akan meneruskan pengaduan sesuai dengan tanggung jawab OPD tersebut untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian dan secara otomatis terkirim sehingga tidak perlu memerlukan waktu yang panjang.
- **Mengkonfirmasi Pengaduan.** Konfirmasi diperlukan sebagai umpan balik awal dalam menerima pengaduan yang masuk. Dengan hal ini, indikator terbagi atas tiga hal yaitu memberikan informasi terhadap pengaduan yang sudah di terima melalui *Website* Lapor Walikota Palu, memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme, dan memberikan informasi terkait proses penanganan pengaduan sehingga diketahui hambatan dan kejelasan prosesnya.

Gambar 3.1
Halaman Statistik Proses Pengaduan



Sumber : Website Laport Walikota Palu (2021)

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa dari 776 total pengaduan yang masuk, dibagi atas 4 proses yaitu pengaduan yang menunggu verifikasi dari oprator kominfo berjumlah 41 pengaduan, pengaduan yang proses disposisi atau telah diteruskan berjumlah 733 pengaduan, pengaduan yang menunggu tanggapan berjumlah 3 pengaduan, dan pengaduan yang sudah ditanggapi berjumlah 730 pengaduan. Penulis pun dapat menyimpulkan bahwa jumlah tanggapan sudah atas proses yang telah dilakukan masih sangat kurang yaitu 3 pengaduan dari 776 pengaduan yang masuk.

- **Mengklarifikasi.** Dalam Setelah konfirmasi perlu adanya klarifikasi pengaduan dengan memiliki dua indikator yaitu memberikan Informasi terhadap pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan OPD dan pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan OPD diteruskan kepada satuan/unit kerja yang berwenang melakukan penanganan sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. pemerintah Kota Palu berusaha untuk menindaklanjuti pengaduan yang masuk walaupun sudah diluar kewenangan pemerintah kota dengan cara meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang memiliki kewenangan.
- **Memberikan Alternatif Solusi.** Setelah di konfirmasi dan klarifikasi maka pemerintah kota melalui OPD untuk memberikan alternatif serta solusi terhadap laporan yang telah diadakan. Oleh karena itu, memiliki dua indikator yaitu OPD yang berwenang

memberikan alternatif solusi kepada pihak pelapor dan OPD memberikan penyelesaian yang dapat diterima oleh pihak yang pelapor. masyarakat memiliki standar kepuasan yang berbeda-beda sehingga penerimaan penyelesaian pengaduan tersebut kembali pada kepuasan dari masyarakat.

- **Mendokumentasikan Pengaduan Masyarakat.** Pendokumentasian diperlukan agar menjadi bukti bahwa aduan tersebut sesuai dengan keadaan dan proses sejauh apa. Oleh karena itu, dimensi ini memiliki dua indikator yaitu pengadu memberikan dokumentasi sebagai bukti di lapangan dan memberikan informasi terhadap proses pengaduan yang sedang diproses maupun yang sudah selesai berupa dokumen, foto dan video. setiap OPD wajib memberikan dokumentasi terhadap proses penyelesaian pengaduan yang masuk berupa dokumen, foto, dan video ke dalam *Website* Lapor Walikota Palu.
- **Mensosialisasikan Pengaduan Masyarakat.** Sosialisasi terhadap pengaduan masyarakat terasa sangat penting untuk memberikan umpan balik terhadap partisipasi masyarakat. Oleh Karena itu, dimensi ini memiliki dua indikator yaitu memberikan informasi terbaru terhadap proses pengaduan yang diatasi di *Website* Lapor Walikota Palu dan mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikan di *Website* Lapor Walikota Palu. hasil penanganan pengaduan dapat diketahui melalui *Website* Lapor Walikota Palu, siaran langsung dari Walikota Palu melalui akun sosial media, melalui pemberitahuan *Whatsapp* serta postingan di akun sosial pemerintah kota.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetya, Domai, dan Mindarti (2013) dengan judul penelitian “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik” dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan melalui media (bagian humas), *website/sms* (Diskominfo) atau dating langsung ke SKPD terkait, lalu pengaduan akan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait setelah itu masyarakat dapat menerima hasil pegaduan tersebut. Alur pengaduan memiliki jalur yang cukup lama, sedangkan dalam penelitian penulis alur yang begitu ringkas dan mudah dapat langsung diakses oleh admin walikota langsung lewat *website* Lapor Walikota Palu.

Kemudian, perbedaan penting yang menunjukkan temuan utama penulis yang mencerminkan kebaruan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohanitas (2018) dengan judul penelitian “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik”. Dimana pengaduan yang dimaksud masih bersifat konvensional meskipun untuk analisis tata pengaduan sudah baik, namun saat ini kita membutuhkan pola pengaduan yang memanfaatkan teknologi seperti pengelolaan *website*.

Temuan utama yang menunjukkan kebaruan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis menggunakan indikator sosialisasi pengaduan, dimana pada penelitian terdahulu sosialisasi tidak menjadi analisis perhatian. Sosialisasi terhadap pengaduan masyarakat terasa sangat penting untuk memberikan umpan balik terhadap partisipasi masyarakat.

IV. KESIMPULAN

- 1 Pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *Website* Laporan Walikota Palu sudah baik dengan melalui 9 (Sembilan) tahapan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi, mendokumentasikan dan mensosialisasikan.
- 2 Faktor pendukung pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *Website* Laporan Walikota Palu yaitu;
 - 1) Seluruh OPD sudah terhubung dengan jaringan internet sehingga dapat memudahkan akses terhadap setiap laporan masyarakat yang masuk kedalam Laporan Walikota Palu
 - 2) Adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan pemerintah terhadap operator Laporan Walikota Palu juga menunjang terhadap penggunaan aplikasi ini.

Faktor penghambat pengelolaan sistem pengaduan masyarakat berbasis *E-government* melalui *Website* Laporan Walikota Palu yaitu;

- 1) Masih belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih belum terlalu mengetahui terkait Aplikasi Laporan Walikota Palu,
- 2) Operator yang ada tidak bisa bekerja 24 jam sehingga ada beberapa laporan yang masih dapat bertumpu

- 3 Cara pemerintah untuk mengatasi hambatan yang ada adalah dengan melakukan pemasangan baliho untuk memperkenalkan *Website* Lapor Walikota Palu kepada masyarakat Kota Palu secara luas. Kemudian OPD yang ada harus melakukan rapat terkait laporan yang masuk agar dalam penanganan setiap laporan yang masuk dapat dicari jalan keluar yang terbaik serta selalu memberitahukan kepada operator OPD untuk memperbarui status pengaduan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu yang terbatas dan biaya penelitian.

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 untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Walikota Palu, Kepala Dinas KOMINFO Kota Palu serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2010. *Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. Edisi Keem. Diterjemahkan oleh A. Fawaid and R. Pancasari. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Iskandar, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada.
- Komariah, Aan, and Djam'an Satori. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bandung: Gramedia.
- Pemerintah Kota Palu. 2019. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kota Palu Tahun 2019*.
- Ramdhana Prasetya, Dimas, dkk. 2013. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)." *JAP 2*.

Suaedi, Falih, and Bintoro Wardianto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi Dan E – Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara, Isu-Isu Kontemporer*. Edisi pert. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yohanitas, Witra Apdhi. 2018. “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. 15(1), 103-115. Doi: <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

