

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 5, Juni 2023

E-ISSN: 2986-6340

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8080290>

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi E-Lapor (Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur)

Rena Eprilly Widodo¹, Supri Hartono², Endang Indartuti³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: Renaepriilly210440@gmail.com¹, suprihartono@untag-sby.ac.id², endangindartuti@untag-sby.ac.id³

Abstract

Technology that has developed today can be a source of information from all media using internet networks easily favored by the community. The information obtained is faster, more accurate and can be used wherever technology arises, some problems are encountered by the community so that a program or policy is needed that can solve the problems they face. The solution can be from the community itself or the government that supports to improve the quality of public services, there needs to be increased efficiency and transparency. The purpose of this study is to measure how the quality of the implementation of the E-Report application in East Java with the improvement of public services implemented by the East Java Provincial Communication and Information Office. In this study using qualitative research type descriptive method and the type of data collection used is by conducting interviews, direct observation, and documentation. Measurement indicators use Zeithahaml and Parasuraman & Berry theory which are indicators of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result is that there are still indicators that have not met and make it less run optimally, obstacles such as lack of human resources, this complaint application still has weaknesses that make the community still unfamiliar due to lack of socialization between districts and sub-districts, lack of response and follow-up of complaints that make complaints slow by regional officials.

Keywords: *Public service, E – Report, Complaint, Effectiveness*

Abstrak

Teknologi yang telah berkembang saat ini bisa menjadi sumber informasi dari seluruh media menggunakan jejaring internet mudah digemari oleh masyarakat. Informasi yang didapatkan semakin cepat, akurat dan dapat dipergunakan dimana saja teknologi muncul beberapa permasalahan ditemui oleh masyarakat sehingga diperlukan suatu program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Solusinya bisa dari masyarakat itu sendiri atau pemerintah yang mendukung untuk memperbaiki kualitas layanan publik perlu adanya peningkatan efisiensi dan transparansi. Tujuan penelitian ini untuk mengukur bagaimana kualitas pelaksanaan aplikasi E-Lapor di Jawa Timur dengan peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif metode deskriptif dan jenis pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara, observasi secara langsung, dan dokumentasi. Indikator pengukuran menggunakan teori Zeithahaml dan Parasuraman & Berry yang indikatorn tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. hasilnya masih ada indikator yang belum memenuhi dan membuat kurang berjalan dengan optimal, hambatan yaitu seperti sumber daya manusia yang kurang, aplikasi pengaduan ini masih memiliki kelemahan yang membuat masyarakat masih ada yang belum mengenal disebabkan kurangnya sosialisasi di antar kabupaten dan kecamatan, kurangnya respon dan tindak lanjut pengaduan yang membuat aduan lambat oleh perangkat daerah.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, E – Lapor, Pengaduan, Efektifitas*

PENDAHULUAN

Indonesia pada era saat ini mengikuti pergerakan teknologi informasi digital yang pergerakannya berkembang semakin pesat termasuk informasi tidak hanya pada batas kalangan perorangan saja namun juga instansi pemerintahan juga menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Bagi masyarakat teknologi menjadi sumber inovasi untuk meningkatkan ekonomi, menyebarkan informasi dan solusi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalahnya. Sedangkan bagi lembaga pemerintahan sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

Namun realitanya di lapangan adapun masyarakat yang masih enggan untuk memanfaatkan sarana pengaduan di karenakan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi di pelayanan publik masih rendah sehingga sarana pengaduan relatif kurang berjalan dengan maksimal bahkan tidak di manfaatkan kegunaannya juga sebagian masyarakat banyak yang masih berkeluh kesah di sosmed tanpa berfikir bahwa tidak akan ada yang menindaklanjuti hanya sebagai ajang kegabutan mereka untuk bercerita saja dalam menangani hal seperti ini pemerintah telah berupaya membentuk aplikasi yang di dalamnya sudah di berikan fasilitas untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan baik secara online ataupun offline. Pemerintah juga sudah menguatkan diseminasi informasi dengan mempublikasi bagaimana layanan aplikasi E-lapor melalui media baik itu media cetak, elektronik seperti website, baliho, banner di ruang pelayanan publik dan sebagainya.

Berdasarkan permasalahan inilah Unit Usaha Presiden Bidang Pengawasan Pembangunan (UKP4) berupaya menyampaikan pengaduan masyarakat melalui Layanan Pengaduan Online LAPOR (LAPOR!). UKP4 berupaya mengikut sertakan partisipasi masyarakat di seluruh Indonesia, bahkan desa-desa terpencil pun dapat diakses melalui LAPOR!. Layanan tersebut memiliki tujuan untuk menyelesaikan dan mengurangi permasalahan yang ada ditengah masyarakat.

Dengan dukungan pemerintah membuat layanan ini mudah untuk dijalankan maupun diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan dan mengurangi masalah layanan yang sebelumnya. LAPOR sebagai bentuk inovasi dari e-government yang merupakan bentuk kepedulian pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik agar masyarakat ikut serta membangun pemerintahan yang lebih baik.

Kemudian fokusnya diimplementasikan pada teknis salah satunya yaitu melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik mengapa saat ini pemerintah ingin menfokuskan Pengaduan Pelayanan Publik ini karena hal ini merupakan salah satu wadah media Komunikasi interaksi antara masyarakat Jawa Timur dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang dapat menjadikan wadah penampungankeluhan, aduan, kritik, saran dan aspirasi masyarakat yang akan menjadi obyek sekaligus subyek pembangunan, dan juga masyarakat disini bisa bebas berekspresi untuk mengeluarkan ide, saran dan pendapat namun yang secara masukannya sesuai dengan keadaan saat ini dan masuk akal tepat sasaran guna mewujudkan JATIM CETTAR yang singkatan dari cepat, efektif dan efisien, transparan, akuntabel dan responsive.

METODE PENELITIAN

Menurut pendapat dari sugiono (2017:2-4) metode penelitian yaitu cara yang dilakukan murrni untuk menghasilkan data di lapangan dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan data yang dapat memecahkan permasalahan dari penelitian. Dalam penelitian “ kualitas pelayanan public berbasis aplikasi E-lapor (Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur)” peneliti menggunakan metode penelitian deskripsi dan pendekatan

kualitatif. Jenis dari penelitian yang dipilih untuk mendapatkan hasil dari sebuah teori dengan masalah yang ada pada lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bertempat di jalan Ahmad Yani no 242-244, Gayungan kota Surabaya provinsi Jawa Timur. Peneliti mengambil datanya menggunakan triangulasi antara lain wawancara, observasi partisipasi dan dokumentasi.

Dari hasil data yang dikumpulkan penelitian di lapangan kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi E-lapor menggunakan teori dari Zeithaml dan Parasuraman & Berry yang mengukur kualitas dari pelayanan yaitu dengan 5 dimensinya antara lain:

- a) Bukti langsung (tangibility)
- b) Keandalan (reliability)
- c) Respon (responsiveness)
- d) Jaminan (assurance)
- e) Empati (empathy).

Dari hasil pengambilan datanya lalu di ambillah beberapa kesimpulan kualitas dari pelaksanaan aplikasi berbasis e lapor di Jawa Timur lalu penulis memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan publik di seluruh kabupaten Jawa Timur ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengumpulkan data dan juga informasi dari penelitian di lapangan yang di peroleh sesuai dengan data layanan yang ada di masyarakat dengan gambar secara sistematis agar pembaca mudah memahami dan mengerti sesuai dengan tujuan yang di inginkan yaitu memudahkan dalam keefektifitas pada pelayanan publik. Data yang di sajikan harus mudah di mengerti kalanya luas, data di peroleh dari wawancara dengan ibu Yanti Dyah Harsono S.Sos Msi (kasi media publik di bidang informasi publik Dinas KOMINFO), admin 1 APLIKASI E-Lapor ibu admin 2 bapak Andi dan 3 masyarakat.

Bukti langsung

Indikator pertama ini membahas bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana prasarana dan juga media yang di berikan saat berkomunikasi yang digunakan untuk masyarakat dalam hal kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus di persiapkan dengan matang yang salah satunya adalah sebagai berikut:

- a) Sarana dan Prasarana .

Perlengkapan atau alat yang digunakan untuk membantu pelaksanaan kerja dalam mewujudkan suatu hasil yang ingin di capai oleh masyarakat perlengkapan ini yang dimiliki oleh jasa penyedia layanan. Apa saja yang dimiliki pada pelayanan publik berbasis E-lapor yaitu berupa computer yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kanal pengaduan, keluhan dan aspirasi yang disampaikan masyarakat menggunakan aplikasi/web dari lapor.

- b) Media untuk berkomunikasi

Komunikasi yang diberikan aparat untuk menunjang penyampaian informasi bahwa aplikasi dan website E-Lapor ini sangat penting bagi masyarakat Jawa Timur, juga untuk mendorong menggunakan jasa yang telah disediakan aparat maka media yang harus disebarluaskan berupa Koran, Banner, Brosur dan media social seperti sponsor di televisi dan siaran radio dari berbagai media tersebut diharapkan bisa mengenalkan kepada masyarakat khususnya di Jawa

Timur pemberitahuan yang jelas sehingga media yang telah di sebarakan dapat tersampaikan dan digunakan oleh masyarakat Jatim.

Kehandalan (Reliability)

Indikator kedua Keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan hak masyarakat dari aspek pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna aktif layanan. pegawai juga dituntut untuk teliti jangan sampai terjadi kesalahan saat menginput data pelapor guna menjunjung nama baik dinas. begitupun sebaliknya pegawai dalam melakukan layanan meminta agar data yang dilaporkan akurat sesuai dengan langkah langkah pengaduan dari mulai nama si pelapor, isi dari laporan, lokasi yang dituju serta bukti yang jelas permintaan dari pegawai ini agar tidak terjadi komunikasi yang kurang lengkap sehingga berjalan sesuai prosedur oprasional yang baik.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang dapat di uji melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai saat menunjukan skill yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dalam mengukur kecepatan pegawai juga harus meminimalisirkan waktu untuk pelayanan yang diberikan agar sama dan jelas dengan waktu yang telah sampaikan saat di tindaklanjuti jika kegesitan pegawai memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP maka ini masuk pada daya tanggap pegawai yang baik dan di butuhkan dalam point ini. ada pun indikatornya sebagai berikut:

- a) Memberikan respon setiap pengguna layanan wajib dalam melakukan tugasnya aparatur mewujudkan penyelenggaraan pelayanan dengan mengaplikasikan websitelapor yang tujuannya memberikan bantuan kepada warga pelapor yang sedang memiliki unek-unek tentang layanan untuk dilaporkan sebagai aspirasi keluhan pelanggan oleh aparatur untuk mengakses bisa 24 jam oleh pelapor sebagai respon bahwa pegawai aparatur saat membantu keluhan yang masuk dari pengguna jasa layanan yang telah diberikan.
- b) Pegawai memproses pelayanan dengan cepat. Sebagaimana pegawai layanan saat berproses melayani harus dengan cepat dan tepat demi kepuasan yang di dapat oleh si pengguna layanan atau pelapor perlu juga ketanggapan dari pegawai untuk melakukan monitoring kepada OPD dengan masyarakat. Tepat disini dalam arti pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan dengan keperluan pengguna layanan sehingga apa yang menjadi keperluan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik dan puas dengan apa yang telah di lakukan oleh pegawai untuk kepuasan yang didapat oleh masyarakat sehingga aplikasi ini berjalan dengan semakin maju.

Jaminan (Assurance)

Indikator keempat jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Memberikan jaminan sebagai penyedia layanan sudah sepatutnya menjadi tanggung jawab dari pegawai dengan cara mengerjakan sesuai waktu yang telah di tetapkan dengan meningkatkan kemampuan penyedia layanan timbulah rasa kepercayaan yang harus di berikan sebagai jaminan terkait pelayanan.

Empati (Empthy)

Empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi

kebutuhan dari pengguna layanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima atau baik perlu diutamakan cara berbicara dan penyampaian komunikasi yang baik juga dengan kemudahan berkomunikasi dalam penyampaian akan timbul rasa persepsi positif dari masyarakat semakin membuat empati yang muncul dengan cara berkomunikasi yang baik. Sebagai pemberi layanan pemerintah kepada publik berorientasi kepada bentuk yang bersifat mengikuti perkembangan jaman dengan kemajuan teknologi adapun cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti melakukan inovasi dan kreatifitas untuk memudahkan masyarakat. Website adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil kesimpulan yang di dapatkan dari penelitian

Ada lima indikator yang bisa digunakan untuk menilai pelayanan publik berdasarkan aspirasi dan pengaduan masyarakat (LAPOR) secara online. Kualitas pelayanan publik berbasis LAPOR dapat dianalisis secara lengkap dengan menggunakan kelima faktor tersebut berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan kepada masyarakat.

- 1) Indikator bukti fisik (tangible) dalam penilaian pelayanan publik, yang mencakup fasilitas, media komunikasi, serta sarana dan prasarana, telah diimplementasikan dengan baik. Namun ada satu indikator yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, yaitu media komunikasi, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan publik berbasis LAPOR (Layanan Pengaduan dan Pengaduan Masyarakat Online) karena sebagian masyarakat masih awam terhadap informasi publik sehingga bersinggungan dengan masalah atau lebih tepatnya keawaman pada kemajuan. Dalam hal seperti ini pemerintah seharusnya meningkatkan lagi sosialisasi lebih ke plosok desa yang akses internetnya masih belum ada untuk menghimbau lagi kabupaten yang perlu di monitoring bisa sekalian jalan untuk menghimbau nya.
- 2) Indikator kehandalan dalam menilai pelayanan publik, seperti ketepatan personel dalam melayani pengguna layanan dan keterampilan serta ketangkasan aparatur dalam menjalankan proses pelayanan, telah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Proses ini berjalan dengan baik, terutama dalam memastikan laporan yang masuk, mengisi, dan pilihan laporan yang diterima yang masuk harus hati hati sebagai petugas aparatur juga tidak boleh sembarangan karena harus menjaga nama baik dinas dan para pegawai yang di tunjuk sudah harus mengikuti bimtek yang di adakan oleh pemerintah, dalam indikator kehandalan, penting untuk memastikan kualitas dan menyediakan aparatur yang memiliki keahlian di bidangnya masing-masing, sesuai dengan kebutuhan terkait LAPOR (layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat).
- 3) Daya tanggap (Responsiviness) sebagai indikator ketiga ini yaitu menanggapi para pengguna layanan atau si pelapor siapun pun bisa menjadi pengguna layanan tersebut dan rata rata masyarakat yang memiliki unek unek publik dan keluhan tentang yang di alaminya harus melakukan pelayanan dengan cepat dan sigap pada indikator responsiv sudah terapkan oleh aparatur yang bekerja dan berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan menanggapi setiap laporan yang masuk dalam arti laporan tersebut di saring oleh admin pusat apakah laporan yang masuk sudah sesuai dan benar barulah akan di tindaklanjuti oleh OPD yang sudah di tunjuk ,meskipun bukan pada jam kerja aparatur harus tetap sigap karena memang aplikasi berjalan 24 jam serta memberikan informasi dan menjalankan prosedur pelayanan ssesuai waktu yang telah dijanjikan sesuai awal prosedur Laporan.

- 4) Jaminan yang memiliki indikator ketepatan waktu jaminan dalam pelayanan ini yang dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan untuk mendapatkan nilai tambah yaitu kepercayaan yang timbul dari masyarakat ini telah dilakukan dengan kemajuan teknologi yang dapat memantau kinerja aparatur sehingga agar pegawai lebih berhati-hati dan lebih bertanggung jawab dalam menjawab tantangan atas pengaduan yang masuk ke aplikasi Laporan. Hal ini ditunjukkan dengan aparat memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun indikator ini memiliki kelemahan ketika merespon melihat medan wilayah yang dikeluhkan, bisa saja ketika mengerjakan laporan ketertinggalan per tempat yang terlalu jauh ke desa-desa terpencil
- 5) Indikator empati (empati) dalam pelayanan publik, yang mencakup kemudahan berkomunikasi dan hubungan antar pihak terkait, telah pergi berkativitas atau berinteraksi satu dengan yang lain. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya sarana pengaduan dan aspirasi secara online yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan dengan lebih mudah. Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk empati dari pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengkomunikasikan segala kesulitan yang muncul di ruang publik. Aparatur tidak boleh membedakan masyarakat yang melapor siapapun yang ingin melakukan aduan dan aspirasi harus di tampung semua tanpa melihat jabatan dan pekerjaan dari si pelapor sarana pengaduan ini bersifat terbuka yang menerapkan good clean yang artinya transparansi agar masalah bisa di tuntaskan dengan aduan yang masuk bisa menghimbau kinerja aparatur juga di nilai dari perilaku yang sopan santun saling menghargai murah senyum dan tidak dikriminasi itu yang penting dalam indicator empati ini.

Faktor yang mendukung pelayanan publik berbasis LAPOR adalah adanya komunikasi internal yang efektif antara pegawai. Hal ini memungkinkan tanggapan yang cepat terhadap laporan yang masuk, yang kemudian ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Sumber daya yang memadai, seperti komputer, wifi, dan printer, juga merupakan faktor pendukung yang memastikan proses layanan pengaduan dan aspirasi berjalan lancar. Namun, faktor penghambatnya adalah lambatnya respons aparatur terhadap laporan. Terkadang, ada keterlambatan dalam menanggapi laporan yang disampaikan dari pusat admin kepada penghubung OPD di kabupaten, sehingga proses penindaklanjutan membutuhkan waktu lebih lama dan membuat masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat faktor penghambat dalam pelayanan tersebut. Salah satunya adalah respon yang lambat dari aparatur terhadap laporan yang masuk. Terkadang, terjadi keterlambatan dalam menanggapi laporan yang telah disampaikan oleh admin pusat kepada penghubung OPD di berbagai kabupaten. Hal ini mengakibatkan proses penindakanlanjutan yang memakan waktu lebih lama dan membuat masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

SARAN

Kementerian Komunikasi dan Informatika Jawa Timur sebaiknya mengintensifkan media komunikasi, khususnya sosialisasi, di setiap kabupaten dan kecamatan di Jawa Timur agar masyarakat dapat mengetahui tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (LAPOR) online dan kegunaannya. Kalau bisa menambahkan aparatur yang khusus untuk meninjau langsung di desa desa terpencil untuk bisa menyampaikan unek unek yang pernah di rasakan saat menerima atau memakai jasa public seperti menerima sembako atau bantuan langsung tunai , lalu akses jalan yang dirasa sudah layak untuk di lawati di sekitar daerah yang di tinggalnya bisa di sharing kepada Pemerintah untuk menjadikan tolak ukur keberhasilan nya.

Untuk menghindari keterlambatan dalam proses tindak lanjut laporan, baik tim administrasi kabupaten maupun petugas penghubung kabupaten harus tetap membuka jalur kontak. Laporan peningkatan harus selalu dipantau oleh OPD kabupaten atau kecamatan, dan menyediakan bukti pendukung mengenai tindak lanjut pengaduan. Hal ini akan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan karena adanya bukti konkret mengenai hasil yang telah ditindaklanjuti, serta memberikan kejelasan mengenai sejauh mana laporan telah ditangani. Selain itu, dapat diberikan penilaian berupa rating dari pelapor sebagai bentuk umpan balik mengenai kualitas penanganan. Ada dua variabel yang membantu dan faktor yang merugikan pelayanan publik. Salah satu kendalanya adalah sumber daya manusia, dimana kompetensi yang baik mempengaruhi pelayanan yang baik dan sebaliknya. Pernyataan dari Bu Ria sebagai admin menyatakan bahwa keterlambatan dalam penindaklanjutan oleh pejabat penghubung akan mempengaruhi respon yang lambat. Selain itu, faktor lain yang menghambat termasuk masalah dengan aplikasi yang sering mengalami gangguan atau error. Ketidakefektifannya hasil tindak dari pihak yang dilaporkan juga menjadi faktor penghambat lebih lanjut. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelapor karena tidak adanya bukti pendukung mengenai penanganan pengaduan.

Referensi

- Deddy Mulyadi, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung Alfabeta), hal 1
- Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu*, Jakarta, 2007.
- Hamel, GP. 2007. *Leading the Revolution*. USA: Harvad Business School Press.
- Handoko, Hani, 2003, *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Harmiati, Alexsander, Triyanto, D., Maya, M., & Riastuti, F. (2020). Analisis Pemetaan Collaborative Governance Dalam Program Keluarga Berencana Di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 9 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32663/jpsp.v9i1>.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9-21.
- Ichtiara, C., & Kallamullah, R. (2008). Implementasi aplikasi sistem informasi geografis (SIG) Universitas Indonesia (UI) berbasis Web dengan menggunakan Google Maps API. *Universitas Indonesia. Fakultas Teknik*, 3, 149.
- K.C.S. Ranganayakulu, 2005. *Organisational Behaviour* (New Delhi: Atlantic Publishers & Dist.
- Mayowan, Y. (2019). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa (studi kasus di kabupaten Lamongan). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 14-23.
- McKevitt, David, 1998. *Managing Core Public Services*, Blackwell Publisher.
- Nindyta AH, L. (2020). *Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Nomor, P. P. (76). Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.
- Oldfisra, F., & Machdum, S. V. (2020). Analisis Perencanaan Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Kepesertaan Di Kementerian Ppn/Bappenas. *Journal of Social Welfare*, 21(1).
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- PHALEVY, B., Marlina, S., & Hartono, S. (2020). *Proses Rekrutmen Dan Seleksi Perangkat Desa Berdasarkan Pertauran Daerah Kabupaten Tebo Nomor 4 Tahun 2018 (Studi di Desa Rantau Kembang Kecamatan Rimbo Ilir Kabupaten Tebo)* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Setiawan, M. (2020). *Analisis Pengaruh Internal Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Nilai Tukar Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2014-2018)* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Radar Jaya Offset, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaedi, S. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi dalam Rangka Reformasi Birokrasi.
- Sumarina, H. (2013). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Guru dan Murid. *Jurnal Ilmu Komunikasi online/ISSN 0000-0000*.
- Triyanto, D., Segerlaksono, B., & Darmawi, E. (2020). Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E-Lapor) Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu). *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 114-123.
- Yudhaningsih, R. (2011). Peningkatan efektivitas kerja melalui komitmen, perubahan dan budaya organisasi. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1), 40-50.