

Tinjauan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laporbup Kabupaten Lombok Timur

Hizbianto Sarusiyana^{a,1}, Siti Nurul Yaqinah^{b,2}, Muhammad Syaoki^{c,3}

^{abc}Universitas Islam Negeri Mataram

¹kingofkpie@gmail.com, ²sitinurulyaqinah@uinmataram.ac.id, ³syaoki@uinmataram.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: Januari 2023

Direvisi: Februari 2023

Disetujui: Maret 2023

Keywords:

Strategy

Publik Service

Laporbup

ABSTRAKSI

Abstract:

This research is motivated by the emergence of many public complaints in public services provided by local governments, so researchers are interested in seeing how the strategy and management carried out by Diskominfo as a service provider. This study aims to analyze how Diskominfo's strategy in providing public services through the Laporbup application. This research is a descriptive qualitative approach. The data collection techniques in this study are: interviews, observation, and documentation. The complaint handling strategy used by Diskominfo East Lombok Regency in providing public services is to provide channels or media that are easily accessible to the community so that the services provided are easier, effective, right on target in solving problems in the community. In addition, providing a polite response is a form of interaction that can give a good impression to the reporter. The government that provides services to the community is required to provide services that are easy and fast or straightforward, because the community will get its own satisfaction with the services provided by the government, especially Diskominfo Lombok Timur. In the complaint handling strategy carried out by Diskominfo, there is a comprehensive approach that is carried out by socializing to the community and related parties, especially to provide satisfaction to users. Furthermore, supported by good technology is one of the strategies to provide easy access to the community such as sms channels with the use of phone numbers that are easy to memorize and also websites that are easily accessed by the community

I. Pendahuluan

Teknologi kini tidak melulu digunakan di bidang bisnis, akan tetapi teknologi juga dimanfaatkan di dalam bidang yang lain, mulai dari bidang usaha, kelompok lembaga perusahaan besar, pendidikan, pelayanan publik dan lainnya. Penggunaan teknologi yang tepat menjadi salah satu kelebihan dari instansi atau lembaga dalam memanfaatkannya menjadi sistem pelayanan elektronik. Hadirnya teknologi memberikan pengaruh besar pada lembaga pengguna, baik dalam proses penyampaian informasi serta mengubah cara lembaga memberikan pelayanan. Teknologi informasi kini membuat banyak sekali perhatian dari berbagai instansi pemerintahan yang mereka jadikan sebagai pendukung dalam kegiatan yang mereka jalankan.

Pemerintah menjadi aktor yang paling menentukan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Peran pemerintah sebagai pembangun dan penyedia layanan dan infrastruktur menjadi berubah. Dalam pelaksanaannya, pemerintah sebagai lembaga mendorong terciptanya lingkungan yang menumbuhkan partisipasi aktif masyarakat atau pihak lain di sektor swasta dalam upaya pembangunan. Sejatinya, *e-government* merupakan upaya untuk menciptakan suasana pengelolaan pemerintahan yang selaras dengan tujuan bersama dari banyak masyarakat yang berkepentingan, sehingga visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama para pemangku kepentingan yang ada (Richardus Eko Indrajit, 2016).

Dalam birokrasi pemerintahan sudah pasti masyarakatnya akan selalu ikut serta dalam kegiatan maupun program yang dijalankan oleh lembaga pemerintah. Karena pada program yang dijalankan pastinya menyentuh seluruh aspek kehidupan masyarakat, sehingga berbagai pelayanan masyarakat harus dilaksanakan oleh pemerintah (Mulyadi, 2016).

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan keinginan masyarakat, sejalan dengan pemikiran mereka dan mendapatkan apa yang menjadi hak yang memang pantas mereka dapatkan. Adanya dukungan yang diberikan oleh masyarakat menjadi nilai baik bagi sebuah lembaga pemerintahan. Karena pada dasarnya pemerintahan yang baik itu ketika masyarakatnya ikut berperan aktif dan mendukung secara penuh program pemerintah. Keikutsertaan masyarakat pada kegiatan pemerintah merupakan bentuk kerja sama dalam menentukan tindakan yang akan diambil oleh pemerintah dalam suatu masalah, dan bagaimana menentukan tujuan yang ingin dicapai bersama (Hetifah Sj. Sumarto, 2004).

Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakatnya memang menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, selain itu juga menjadi hak warga negara mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pemerintahan yang menyediakan layanan publik harus bisa bertanggung jawab dan memastikan bisa mengelola keluhan yang disampaikan masyarakat sesuai dengan aturan dan asas yang berlaku dalam sebuah negara sehingga menjamin adanya kebebasan berpendapat dari warga negaranya. Dengan hak yang didapatkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya kepada pemerintah yang menyediakan pelayanan publik, memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, dan sama-sama mendapatkan keuntungan. Anne Van Der Meiden dalam bukunya Rumanti mengatakan bahwa dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintahan bagaimana dia membuat atau menumbuhkan, menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan publik atau masyarakatnya baik yang ada pada internalnya sendiri maupun hubungan kerjasamanya dengan lembaga pemerintahan yang lain. Bagaimana pemerintah memberikan rasa pengertiannya serta menumbuhkan motivasi dalam keikutsertaan mereka dalam program yang telah dijalankan pemerintah sehingga akan menguntungkan dua belah pihak (Assumpta Rumanti Sr. Maria, 2002).

Informasi publik dan komunikasi publik telah berkembang menjadi respons politik dan administratif terhadap berbagai tujuan organisasi. Kegiatan utama dari sistem administrasi, didedikasikan untuk menjembatani kesenjangan antara pemerintah populis dan birokrasi. Cutlip, Center, dan Broom dalam bukunya Soleh Soemirat. Mengatakan bahwa Humas pemerintah di berbagai instansi perlu mengambil langkah untuk membangun hubungan yang baik dan responsif dengan masyarakat (Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, 2005). Hal ini dilakukan melalui adanya pertemuan khusus yang dirancang untuk melaksanakan program-program yang berhubungan dengan masyarakat.

Penanganan pengaduan pemerintah daerah sangat penting karena tujuan penanganan pengaduan adalah untuk memahami kepuasan masyarakat. Pemberian kesempatan kepada publiknya untuk menyampaikan pengaduan yang dianggap menjadi masalah mereka menjadi bentuk demokrasi dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan pentingnya penanganan aduan oleh pemerintah. Penanganan aduan menjadi tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pengaduan pada dasarnya adalah suatu pernyataan atau pengungkapan informasi oleh masyarakat yang pada akhirnya informasi tersebut benar-benar material dan informasi yang dibutuhkan pemerintah untuk menjadi pemerintahan yang baik. Pengaduan juga dapat menjalin komunikasi antara pemerintah dengan publik sehingga menjadi bagian dari interaksi aktif antara dua belah pihak.

Oleh karena itu pemerintah yang menjadi lembaga yang mengelola program pengaduan masyarakat baik tentang aspirasi dan aduan mereka, pemerintah harus merancangnya sebaik mungkin untuk mengontrol jalannya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Akan tetapi nyatanya di sini kebanyakan dari masyarakat dalam menyampaikan aduan masih banyak yang belum berjalan dengan semestinya, dan juga banyak pengaduan yang ingin disampaikan tapi jarang untuk dilakukan. Yang kebanyakan terjadi banyak dari kalangan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi atau aduannya dilakukan dengan cara mendatangi langsung pada lembaga pemerintah yang

bersangkutan, sedangkan dalam menyampaikan aspirasi dan aduan langsung sering menimbulkan rasa canggung dan kadang tidak berani untuk menyampaikannya. Selain itu juga dalam menyampaikan keluhan secara langsung perlu membagi waktu dalam melaksanakannya ada prosedur yang masih banyak yang harus diikuti sehingga banyak dari masyarakat malas juga dalam melakukannya.

Pemerintah Kabupaten Lombok Timur menghadirkan layanan aspirasi dan pengaduan secara online oleh masyarakat kepada Bupati. Aplikasi yang dibuat bernama Laporbup, aplikasi ini adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis web dan SMS yang mudah diakses dan terpadu dengan Bidang/Dinas, Kecamatan, serta Puskesmas. Laporbup dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Tujuan yang ingin dicapai oleh Diskominfo dalam program ini adalah memberikan pelayanan pengaduan secara online yang akan memberikan ruang kepada masyarakat dan mendapatkan pelayanan pengaduan yang mudah, cepat dan tepat sasaran, sehingga laporan masalah yang ada di tengah masyarakat bisa didapatkan oleh lembaga pemerintah (Diskominfo, n.d.).

Laporbup sebenarnya sudah ada pada tahun 2017, namanya Sistem Pelayanan Pengaduan Terpadu (SIPEPADU), namun berdasarkan petunjuk dari pemerintah pusat pada tahun 2019 baru diganti namanya menjadi Laporbup. Laporbup ini diasosiasikan oleh Diskominfo dan diharapkan pada program Laporbup menjadi jalan penghubung antara lembaga pemerintah dengan masyarakatnya. Jika hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maka akan terjalin hubungan kerja sama positif, karena dengan masyarakat yang percaya pada pemerintah baik dari segi pelayanannya maupun program yang dijalankan oleh pemerintah akan berpengaruh pada kinerja dari pemerintah. Sedangkan dari segi kinerja pemerintah juga baik maka dari sisi masyarakat pasti memberikan dukungan dan kepercayaan yang besar bagi pemerintah dan membuat hubungan satu sama lain harmonis dan kondusif. Sebaliknya jika kinerja pemerintah buruk maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kecil. Pada dasarnya program Laporbup merupakan bentuk dari kinerja pemerintah dan Diskominfo Lombok Timur dalam membentuk komunikasi positif dengan masyarakat sehingga diharapkan meningkatnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah kabupaten Lombok Timur.

Aplikasi ini meskipun sudah *dilaunching* sejak lama namun tidak banyak masyarakat yang menggunakannya karena beberapa alasan diantaranya yaitu minimnya sosialisasi, lambannya penanganan, serta belum meratanya aksesibilitas teknologi komunikasi. Oleh karena itu penelitian ini berusaha mengungkap kendala-kendala teknis maupun teknis serta manfaat dari keberadaan aplikasi ini dalam proses pelayanan publik di kabupaten Lombok Timur. Peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut: Pertama, bagaimana strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lombok Timur? Kedua, bagaimana pengelolaan program aplikasi Laporbup yang dilakukan oleh Diskominfo Lombok Timur?

II. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang ditempuh melalui serangkaian proses proses yang panjang. Dalam konteks ilmu sosial, kegiatan penelitian diawali dengan adanya minat untuk mengkaji secara mendalam terhadap munculnya fenomena tertentu. Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat pemberian (deskriptif), artinya mencatat secara teliti segala gejala (fenomena) yang dilihat dan didengar serta dibaca, melalui wawancara dengan pihak Diskominfo Lombok Timur, catatan lapangan yang peneliti dapatkan langsung, dokumentasi yang peneliti ambil menggunakan kamera Handphone, video tape yang ada pada akun resmi Diskominfo baik itu Web, Media Sosial, dan Channel Youtube Diskominfo Lombok Timur, dokumen resmi Pemerintah Daerah yang diberikan kepada peneliti seperti, Profil Diskominfo dan Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020. (Burhan Bungin, 2017)

Kehadiran peneliti berperan sebagai instrumen pengumpulan data yang ada di lapangan. Selain itu kehadiran peneliti di lapangan juga berperan sebagai pengamat dari subjek yang akan dikaji pada

penelitian ini. Sehingga dari hasil data yang diperoleh dapat bersifat valid sesuai dengan keadaan yang di lapangan. Kehadiran peneliti di lapangan bukan untuk mempengaruhi subjek yang akan dikaji melainkan bertujuan sebagai pengamat untuk mencari tahu bagaimana strategi penanganan dan pengelolaan keluhan masyarakat yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Lombok Timur.

Data primer ini peneliti jadikan dasar atau patokan untuk mengambil keputusan di dalam penelitian ini, semua data yang peneliti dapatkan langsung dari sumber dan objek penelitian yang ada di Intra pemerintah atau dengan pihak Diskominfo yang sebagai penyedia pelayanan publik. Data sekunder menjadi data pendukung dari data yang didapatkan dari objek penelitian, yakni seperti artikel, situs internet, dan juga hal-hal terkait dengan penelitian, yang peneliti temukan baik dengan masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan pengaduan ini.

Wawancara dilakukan dengan pengamatan langsung pada objek penelitian dan mendapatkan sebuah keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka secara langsung dilakukan secara mendalam dengan responden atau narasumber. (Burhan Bungin, 2017) Wawancara yang peneliti lakukan yakni dengan cara bertanya tatap muka dengan narasumber dengan beberapa Narasumber seperti Bapak Ahmad Masfu sebagai kepala Diskominfo Lombok Timur, Muh. Amin Khutbi sebagai Koordinator Program Laporbup, Yuni Elmina sebagai ketua program LAPORBUP, Sahrudin sebagai Spesialis Administrasi, dan dengan Bapak Marswandi yang sebagai Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta dengan beberapa narasumber dari masyarakat yang menggunakan aplikasi Laporbup ini yakni dengan Ikhwan dan Siti sebagai pelapor. Peneliti melakukan pengamatan terhadap mekanisme atau bagaimana pengelolaan yang dilakukan oleh Diskominfo dalam program Laporbup, baik dengan kerjasama dengan Dinas atau Instansi terkait yang berkaitan dengan kegiatan Diskominfo Kabupaten Lombok Timur.

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan dipercaya jika didukung oleh dokumentasi. Peneliti mendapatkan data dari dokumen dan arsip pemerintah daerah, serta data yang dipublikasi oleh Diskominfo melalui situs resmi, dan juga seperti gambar struktur organisasi Diskominfo serta gambar maupun video yang didokumentasikan melalui akun media sosial dan channel Youtube Diskominfo.

III. Penyajian dan Analisis Data

A. Strategi Diskominfo

1. Strategi Komunikasi Pemerintah

Setiap kegiatan komunikasi harus berdasarkan rencana atau strategi komunikasi yang terdiri dari elemen-elemen dasar yaitu: a) Menentukan tujuan komunikasi artinya melihat siapa yang menjadi sasaran komunikasi atau informasi yang akan disampaikan oleh pemberi layanan, sehingga pemerintah harus mengetahui tujuan komunikasinya apa. Pemerintah daerah yang menyediakan layanan publik tentu memiliki tujuan yakni dalam intraksi komunikasinya dengan masyarakat lebih dipermudah dengan menyediakan wadah aspirasi masyarakat. Sehingga membentuk hubungan pemerintah dengan masyarakatnya menjadi baik. b) Menentukan target komunikasi. Jika pelayanan publik yang diberikan memiliki sasaran komunikasi yang tepat pasti setiap masyarakat tidak akan kebingungan lagi terhadap masalah apa yang dijumpai di lingkungan mereka, kemana harus melapor aduan mereka. c) Pesan yang akan disampaikan pemerintah daerah mudah untuk diketahui secara umum oleh masyarakat, karena menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pesan yang disampaikan menjadi kebutuhan khalayak.

2. Memberikan Pelayanan Publik

Pelayanan publik di masa sekarang ini menjadi bagian dari setiap kalangan masyarakat, di dalam penggunaannya banyak dimanfaatkan oleh pemerintah untuk dijadikan tempat interaksi masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingannya terhadap instansi atau organisasi tersebut, sesuai dengan aturan atau tata cara yang berlaku pada organisasi yang bersangkutan. Pemerintah yang sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat perlu berusaha melakukan inisiatif pelayanan yang

berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sebagai pengguna. Pelayanan publik tidak lagi sebagai aktivitas sampingan, memiliki tata cara dan aturan pokok yang kini beranjak menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting, mendapatkan gaji yang memadai, sebagaimana yang sudah berlaku di Negara berkembang pada masa lalu (Mulyadi, 2016).

Diskominfo Lombok Timur dalam hal ini memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Laporbup. Pemerintah daerah menggunakan program Laporbup ini sebagai media untuk memberikan pelayanan terkait dengan kebutuhan masyarakat. Berkait dengan pelayanan dari pemerintah masyarakat dapat menggunakan tata cara yang telah ditetapkan Pemkab Lombok Timur. Seperti masyarakat dapat menggunakan dua kanal pelayanan dari program aplikasi Laporbup yaitu via SMS (087777555077) dan situs web (<http://Laporbup.lomboktimur.go.id/>). Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan dua kanal ini dengan bermodal kuota dan Hp. Adanya pelayanan publik yang seperti ini dalam pemerintahan dapat membantu mewujudkan tujuan yang sudah direncanakan, baik dalam pengawasan program pemerintah. Organisasi atau Instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanannya sehingga bisa menjadi baik. Prinsip ini menjadi acuan yang mendasar bagi kerja organisasi, ini juga pedoman penilaian kerja pemerintah yang menyediakan layanan publik.

Sehingga ada dua prinsip yang mendasar dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut; 1) Bersifat luas dan umum; Pemerintah Daerah Lombok Timur dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Laporbup bersifat umum dikarenakan masyarakat sebagai pokoknya, yakni seluruh masyarakat Lombok Timur secara umum, lembaga, perusahaan-perusahaan, instansi dan organisasi yang ada di setiap kalangan masyarakat Lombok Timur. Selain itu dengan adanya pelayanan ini pemerintah terhubung langsung dengan masyarakat secara menyeluruh, masyarakat dapat meminta informasi yang diinginkan dan dapat menyampaikan aspirasi dan aduan secara langsung kepada penyedia layanan tanpa diwakili sama siapapun. Sehingga layanan yang diberikan Pemkab Lombok Timur dapat secara menyeluruh setiap pihak dan kalangan masyarakat. 2) Bersifat adaptif; Program Laporbup memiliki prinsip adaptif karena mengacu pada kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan yang diberikan secara umum, setiap data aspirasi dan aduan masyarakat yang masuk akan menjadi data administrasi negara. Dari data tersebut pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur dapat melakukan tindakan lanjutan atau melakukan program-program yang lain. Sehingga dengan adanya keluhan dan aduan yang masuk dari masyarakat dapat dijadikan acuan tiap Dinas atau Instansi yang melakukan kerja sama untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan dengan program-program pemerintah yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (Erlin, 2012)

Unsur-Unsur Pelayanan Publik: a) Penyedia Layanan; merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik bentuk pelayanannya itu penyiapan dan penyerahan barang, atau pelayanan jasa-jasa. Dalam program Laporbup ini penyedia layanan yang diberikan kepada masyarakat dikelola oleh Dinas Kominfo Lombok Timur dalam sebuah tim yang ada pada Bidang Opini dan Informasi Publik dan menjalankan tugas dan fungsinya dalam keseharian pengelolaan program Laporbup. Berikut susunan pengurus program Laporbup Kabupaten Lombok Timur: Koordinator Program: Muh. Amin Kutbi, Ketua Program: Yuni Elmina, Spesialis Administrasi: Syahrudin.

b) Penerima Layanan; sebagai customer dari penyedia layanan atau yang biasa disebut sebagai konsumen. Konsumen yang menerima layanan dari Pemkab ini adalah masyarakat Kabupaten Lombok Timur secara keseluruhan serta dengan masyarakat yang di luar Kabupaten Lombok Timur yang memiliki kepentingan dengan pemerintah Kabupaten Lombok Timur. c) Jenis Layanan; layanan jenis apa yang bisa diberikan oleh pihak penyedia layanan terhadap pihak yang membutuhkan layanan. Pada program aplikasi Laporbup jenis layanan yang diberikan oleh Pemkab Lombok Timur berupa layanan informasi, layanan aspirasi dan keluhan, dan penanganan keluhan. d) Kepuasan Pelanggan: Dalam memberikan layanan pihak yang menyediakan layanan harus memiliki tujuan utama dalam kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan itu sangat penting diperhatikan karena menentukan standar kualitas pelayanan yang akan diberikan, sehingga konsumen merasa apa yang sudah diberikan menjadi kepuasan tersendiri. Pada program

Laporbup sangat memperhatikan pengelolaan dan penyediaan layanan yang diberikan, kepuasan pengguna menjadi hal yang utama diperhatikan, seperti respon yang cepat kurang dari 24 jam, santun dalam memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat, penggunaan media yang mudah diakses, dan program yang menggunakan satu pintu dengan tujuan memudahkan pemimpin untuk memantau kinerja bawahannya.

3. *Strategi Pelayanan Publik*

Strategi merupakan bagian akhir dari pelayanan terhadap pelanggan. Strategi harus diciptakan pada manajemen utama. Strategi meliputi perencanaan jangka panjang yang berfokus pada pelanggan. Selain itu strategi juga harus berorientasi pada tindakan yang dapat dilaksanakan (Derry Fajar Pranendra, 2016), diantaranya:

a) Pendekatan Menyeluruh;

Pelayanan diikuti dengan pendekatan yang menyeluruh, begitu pula dengan mutu dan pelayanan, pelaksanaannya harus secara menyeluruh untuk strategi pelayanan, dan tidak memiliki batasan tertentu dalam perencanaan yang dibuat oleh suatu organisasi. Sebaliknya, strategi layanan mengikuti semua bidang kegiatan organisasi yang mempengaruhi pelanggan, perbaikan terus menerus-menerus, dan pembangunan kemitraan (Sarah Cook, 2004).

Laporbup dalam hal ini melakukan berbagai aktivitas seperti dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dinas Kominfo untuk memperkenalkan program aplikasi Laporbup secara menyeluruh baik ke Dinas, Instansi dan tingkat kecamatan se kabupaten Lombok Timur. Sosialisasi ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang secara jelas bagaimana program Laporbup ini secara menyeluruh. Dimana Kegiatan ini diikuti beberapa lembaga atau dinas pemerintahan dan perwakilan di setiap kecamatan untuk ikut hadir dalam kegiatan sosialisasi ini. Tujuan dilakukannya sosialisasi pada program Laporbup ini untuk menjalin kerja sama baik dengan lembaga OPD pemerintah kabupaten Lombok Timur dan juga dengan dinas terkait agar dapat menjadikan program Laporbup ini dengan baik dan mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Lombok Timur.

Dari pihak Diskominfo sendiri berharap dengan di sosialisasikan program ini dapat memberikan pengertian kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau dinas yang lain bahwa tanggung jawab tentang pelayanan publik yang harus diberikan kepada masyarakat, selain itu program Laporbup ini juga dilihat langsung Bupati sehingga pada program ini menjadi pelayanan aduan online yang menggunakan satu pintu yang lebih memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan tanpa menunggu lama dan berbelit belit. Di dalam pelaksanaannya sendiri Diskominfo yang menyediakan layanan harus terlebih dahulu melakukan pendekatan menyeluruh agar pelayan kepada publik bisa berjalan lancar. Hal ini menjadi salah satu strategi pelayanan yang bisa dilakukan Diskominfo dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Sarah Cook, 2004).

Pendekatan dengan cara menyeluruh artinya masyarakat bebas dalam menyampaikan keluhannya kepada pemerintah yang memberikan pelayanan. Dan ini menjadi bentuk strategi Diskominfo dalam membuat hubungan pemerintah dengan masyarakatnya menjadi harmonis. Sebagai lembaga pemerintahan harus bisa memikirkan kepentingan secara umum, baik dari semua kalangan masyarakat yang membutuhkan informasi dan yang ingin menyampaikan adanya. Pelayanan yang bermutu bisa masyarakat dapatkan ketika pelayanan yang diberikan pemerintah daerah bisa melayani semua orang dengan baik, dengan memiliki keterampilan besar sebagai penyedia layanan serta dibantunya dengan memanfaatkan teknologi sebagai atribut pelayannya pastinya akan memberikan pengaruh besar pada pelayanan yang diberikan, lebih menarik, efektif dan bermutu (Sarah Cook, 2004).

Pemerintahan yang melibatkan masyarakat adalah bentuk dari pendekatan menyeluruh yang mencirikan pemerintahan yang terbuka untuk publik. Pada pelaksanaannya, dengan hadirnya program Laporbup masyarakat lebih mudah menyampaikan aduan, keluhan serta aspirasinya ke pemerintah daerah. Hadirnya program Laporbup ini memudahkan masyarakat mengirimkan keluhan nya karna Diskominfo memberikan media yang mudah diakses oleh masyarakat.

b) Teknologi yang Baik

Memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik sendiri menjadi pilihan yang tepat bagi pemerintah daerah, karena akan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat Lombok Timur, dengan menggunakan teknologi juga bisa memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Seperti apa yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Lombok Timur dalam program Laporbup memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi sebagai media pelayannya. Di dalam Laporbup sendiri digunakan dua kanal media yang mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat Lombok Timur, yakni dengan menggunakan kanal situs web dan via sms.

Penggunaan dua kanal yang mudah diakses merupakan cara pemerintah daerah memanfaatkan teknologi yang nyata, pemerintah menggunakan dua kanal diantaranya; sms senter dan situs web, adapun penggunaan teknologi yang digunakan oleh pihak pemerintah dalam membantu proses penyelesaian pengaduan masyarakat yaitu menggunakan Whatsapp (WA). Penggunaan kanal ini dipilih untuk mendukung pelayanan yang diberikan pemerintah sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Selanjutnya penggunaan nomor cantik, pada kanal via sms pada program Laporbup nomor yang digunakan adalah nomor yang mudah diingat, atau lebih umumnya disebut sebagai nomor cantik. Sesuatu yang menarik dan mudah diingat akan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

Begitupun dengan pemilihan nomor sms pada program Laporbup. Nomor cantik dipilih untuk mempermudah masyarakat mengingat dan dapat memberikan kesan formal pada suatu program. Strategi pelayanan perlu memperhatikan keinginan kebutuhan dari pengguna atau pelanggan terhadap masalah kenyamanan, kemudahan dan kebutuhannya. Begitupun dengan pemilihan nomor cantik yang dilakukan pemerintah. Selain memberikan kemudahan dalam mengingat. Nomor disebut juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena nomor yang dipilih adalah nomor handphone bukan nomor telepon rumah.

Selanjutnya pemilihan media yang efektif dilakukan Diskominfo, banyaknya penggunaan media teknologi saat ini, membuat pemerintah berinisiatif untuk menciptakan program pengaduan seperti Laporbup ini yang menjadi bentuk dari pemanfaatan teknologi. Seperti penggunaan media penghubung dalam programnya. Disini media penghubung yang dimaksud adalah media yang digunakan oleh pemegang program dengan pihak yang ikut kerja sama dalam program untuk melakukan komunikasi. Pemilihan media penghubung antara administrator dengan dinas atau instansi terkait sangat penting dalam menindaklanjuti keluhan atau aduan masyarakat yang masuk. Dengan menggunakan media penghubung yang tepat dan sesuai kebutuhan akan memudahkan kedua belah pihak dan bisa melahirkan respon yang cepat.

Dalam hal ini media yang dipilih adalah Whatsaap (WA), media ini dipilih karena sesuai dengan prinsip keluhan, mudah, cepat dan sederhana. Penggunaan teknologi yang baik mempunyai nilai tambah pada penggunaannya. Komunikasi menjadi lebih mudah dan mengurangi waktu tunggu pelanggan. Begitupun dengan penanganan keluhan, keluhan harus diselesaikan dengan cepat agar tidak menimbulkan masalah baru. Menyelesaikan keluhan dengan segera, sama halnya dengan tidak boleh membiarkan pengaduan atau keluhan menjadi berlarut larut Tidak adanya tindakan atau keterlambatan dalam menindaklanjuti suatu keluhan akan membuat keluhan itu memburuk (Deddy Mulyadi, 2016).

Pada program Laporbup melakukan penanganan keluhan secara cepat kurang dari 24 jam adalah strategi yang dipakai agar masyarakat lebih merasa diperhatikan dan dihargai keluhannya. Meskipun pada prakteknya tidak semua keluhan direspon kurang dari 24 jam. Namun yang demikian kebanyakan respon yang diberikan oleh admin Laporbup pada pelapor kurang dari 24 jam, walaupun cuma jawaban keluhan sudah dikirimkan ke dinas terkait yang membawahi masalah tersebut.

c) Mendapat Proses yang Benar

Proses penanganan keluhan pada pelanggan berfokus pada yang dilakukan oleh pelaku pelayanan dalam menciptakan dan menyampaikan nilai-nilai pelanggan. Setiap keputusan dalam

kegiatan ditujukan untuk menghasilkan sebuah proses yang dapat memuaskan masyarakat dan pemerintahan (Sarah Cook, 2004). Pelaku pelayanan yaitu pihak yang terkait atau yang berwenang yang merupakan bagian yang tingkatnya di bawah pimpinan. Di pemerintahan daerah posisi pihak yang berwenang berada pada posisi dinas. Dalam organisasi dinas mempunyai peran sebagai strategi *Implementator, Source of Information dan Feedback Provider* guna mewujudkan proses yang benar. Kehadiran strategi Implementor adalah agent yang mengimplementasikan hal-hal strategis dalam operasional organisasi (AB. Susanto, 2014).

Disini yang menjadi strategi *Implementor* dalam program Laporbup adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan persandian, bidang opini dan informasi publik. Dalam kegiatannya Diskominfo membuat program penanganan keluhan untuk mendukung terjadinya pemerintahan yang baik. Diskominfo mempunyai beberapa peran dan strategi dalam menjalankan program Laporbup. Peran yaitu terlihat dari cara admin menirukan gaya pemimpin untuk melakukan kegiatannya dalam menjawab atau menangani keluhan masyarakat, hal ini memberikan rasa puas dan senang dengan program yang diberikan karena masyarakat seolah olah langsung dijawab oleh pemimpin yaitu bupati langsung. Peran Diskominfo selanjutnya sebagai *Source of Information*, Diskominfo harus mampu membackup pemimpinnya sehingga pemimpin organisasi tidak ketinggalan informasi atas apa apa yang terjadi di luar atau di dalam organisasi. Sesuai apa yang dilakukan oleh Diskominfo dalam upaya memberikan informasi keluhan yang didapatkan dari masyarakat. Keluhan tersebut akan diberikan kepada bupati baik secara langsung melalui Whatsapp atau melalui laporan bulanan.

Selanjutnya yaitu *feedback provider*, dalam peran ini Diskominfo wajib menyediakan umpan balik bagi kegiatan yang terjadi di sebuah kegiatan organisasi. Seperti dengan cara menyampaikan jawaban atau respon yang santun kepada pelapor. Penggunaan kata-kata yang santun atau jawaban yang menyanjung akan memberikan efek yang baik buat kedepannya. Karena dengan memberikan sesuatu yang baik pada masyarakat, masyarakat juga diharapkan akan memberikan respon yang baik juga, guna dapat memberikan aspirasi bagi pemerintah yang sudah melakukan pekerjaanya dengan baik.

B. Pengelolaan Aplikasi Laporbup

1. Konsep Pengelolaan

Pelayanan yang memanfaatkan media elektronik seperti ini sudah menjadi bagian program pemerintah pusat, dan pemerintah-pemerintah daerah dan juga sudah mengikuti hal tersebut, sehingga rata-rata setiap pemerintah daerah memiliki sistem aduan yang berbasis elektronik. Sistem aduan yang dimiliki pemerintah daerah juga tetap dipantau oleh program pemerintah pusat yaitu SPN4 Lapor. Karena sistem aduan yang ada di pemerintah daerah terhubung langsung dengan program pemerintah pusat Memberikan Program aduan yang menggunakan satu pintu Program Laporbup menjadi tempat penyelesaian masalah masyarakat, ketika masyarakat memiliki keluhan kepada pemerintah kabupaten Laporbup menjadi media untuk menyampaikan aspirasi, opini, pendapat hingga permintaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Lombok Timur. Laporbup dibuat dengan sistem pengaduan satu (1) pintu untuk memudahkan pemerintah ketika mendapatkan data laporan yang disampaikan oleh masyarakat, selanjutnya Diskominfo akan melaporkan data tersebut dengan dinas dinas dan instansi terkait. Aplikasi Laporbup sekarang sudah terhubung ke setiap Dinas Kabupaten, instansi instansi terkait seperti Puskesmas dan Kecamatan. Hal ini karena Diskominfo ingin memberikan pengelolaan pengaduan yang baik untuk masyarakat Lombok Timur.

Laporbup pada tahun 2019 setelah penyempurnaan dari sistem pengaduan sebelumnya yaitu Sipepadu. Dalam pemerintahan yang modern ini mengharuskan pemerintah untuk membuat sebuah program yang bisa mendukung kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Sehingga program yang dibuat adalah program pengaduan, salah satu bentuk penerapan *E-Government*. Dengan adanya aduan satu pintu akan memudahkan pemimpin untuk melihat atau mengawasi kinerja Dinas atau instansi terkait yang mana yang *responsive* dan mana yang tidak dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

2. *Pengelolaan yang Menerapkan E-Government*

Pada program Laporbup ini peneliti akan mendeskripsikan hasil analisis tentang bagaimana penerapan *E-Government* yang diterapkan pada program pelayanan keluhan yang diasosiasikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.

E-Government adalah penyelenggaraan yang dilakukan pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi seperti *Wide Area, Network, Internet dan Mobile Computing*, hal ini menjadi mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang mempunyai tanggung jawab. Dalam penggunaannya, e-government adalah pemanfaatan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan publik (Deddy Mulyadi, 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut pemerintah daerah menghadirkan program penanganan keluhan bagi masyarakat yang menggunakan konsep tersebut. Program yang berbasis *E-government* tersebut yaitu program Laporbup. Program ini memberikan kemudahan serta kemampuan masyarakat untuk memperoleh informasi maupun komunikasi secara interaktif dengan pemerintahan. Layanan ini merupakan layanan keluhan, aspirasi, informasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai mediana.

Program ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur. a) Memberikan pelayanan tanpa ada campur tangan dari pegawai institusi publik; Dalam praktiknya pemerintah daerah menyediakan layanan secara langsung dan melibatkan lembaga terkait tanpa adanya campur tangan oleh lembaga lain atas permasalahan antara satu pihak atau banyak pihak sekaligus. Yang mana tindakan seperti itu akan merugikan pihak tersebut. Sehingga program penanganan keluhan Laporbup ini dapat langsung diakses atau digunakan oleh masyarakat, dan masyarakat dapat menerima jawaban secara langsung melalui jawaban yang diberikan admin program. Pelayanan ini juga diproses oleh dinas atau instansi yang berkaitan langsung dengan keluhan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sehingga keluhan yang diajukan menghasilkan jawaban yang tepat dan sesuai.

b) Memangkas sistem antrian untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana; Pelayanan yang tepat serta cepat menjadi hal utama dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan seperti ini akan mempercepat selesainya suatu masalah. Pelayanan yang cepat juga membutuhkan suatu media yang tepat untuk sarana komunikasinya agar tidak menjadikan suatu pelayanan yang terkesan berbelit belit dan tidak tepat sasaran. Prosedur yang terkesan lama akan menghambat laporan yang masuk atau jawaban yang keluar. Sehingga memunculkan persepsi yang negatif terhadap penyedia pelayanan. Dari penjelasan diatas, program Laporbup mencoba untuk menjawab permasalahan yang kerap terjadi di berbagai lembaga pemerintahan, di pemerintahan kabupaten Lombok Timur sendiri cenderung masih banyak dinas yang memberikan pelayanan yang berbelit belit sebelum ada Laporbup ini. Baru setelah adanya program ini pemerintahan membuat satu pintu pelayanan publik seperti informasi dan keluhan masyarakat. Satu pintu aduan dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, serta pemimpin dapat langsung mengawasi kinerja bawahan, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan jawaban.

c) Mendukung pemerintahan yang baik; *Good Governance* adalah pemerintahan yang diciptakan oleh pemerintah bersama dengan masyarakatnya, yang secara keseluruhan dari bentuk mekanisme, pemenuhan kebutuhan, penggunaan hak, mengutarakan kepentingan dan menjembatani perbedaan antara lembaga-lembaga (Asep Sulaiman, 2015). Pemerintahan yang baik tentunya didukung dengan program yang tepat. Program seperti Laporbup sangat dibutuhkan untuk membuat suatu pemerintahan yang baik dan terbuka. Maka untuk itu pemerintah daerah membuat suatu program keluhan masyarakat yang mudah untuk diakses dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai mediana. Yang mana masyarakat modern sekarang ini rata-rata memanfaatkan teknologi informasi sebagai kebutuhan informasinya. Dengan program ini juga banyak digunakan untuk mempermudah masyarakat untuk ikut serta dalam pembangunan, karena masyarakat dapat dengan bebas memilih media mana yang lebih mudah dan cepat untuk digunakan sesuai dengan jangkauannya.

d) Memperluas partisipasi publik, membuat masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah; Dengan hadirnya program keluhan atau aspirasi yang mudah dan sederhana membuat masyarakat lebih aktif memberikan masukannya atau keluhan melalui program tersebut (Wawan Risnawan, 2017). Selain itu keluhan yang masuk adalah bentuk dari koreksi masyarakat terhadap kerja pemerintah yang kedepannya akan menjadi suatu keputusan maupun kebijakan pemerintah. Keluhan yang dikirimkan masyarakat melalui Laporbup merupakan bentuk dari partisipasi masyarakat karena kepedulian masyarakat pada lingkungan sekitar.

e) Menyediakan akses bagi semua masyarakat berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.(Slamet Riyadi, 2021); Ketika seseorang sudah menjalankan tugas, kewajiban dan kewenangannya yang diatur dalam aturan hukum, maka orang tersebut sudah terikat pada suatu instansi dan secara jelas orang tersebut memiliki aturan untuk selalu loyal dan taat pada instansi tempat bekerja (Sedarmayanti, 2012). Ketika ada petugas birokrasi yang tidak disiplin maka akan menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Hal ini menjadi salah satu contoh keluhan masyarakat yang berhubungan dengan kedisiplinan petugas penyedia layanan masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat Lombok Timur. Dengan mengisi petugas yang lebih siap dan siaga dalam memberikan pelayanan. Akan mendorong dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan keluhan yang disampaikan dapat dengan cepat terselesaikan. Dalam program Laporbup selain menempatkan petugas atau admin yang sigap, dan dengan didukung dengan media yang baik juga, maka hal ini tidak mempersulit masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan tidak hanya dengan menunggu dan menghabiskan waktu dengan percuma.

3. Alur Penanganan Laporan

Penanganan keluhan (aduan) masyarakat Kabupaten Lombok Timur merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap kerja pemerintah daerah yang memberikan pelayanan maupun program yang sudah dijalankan di tengah-tengah masyarakat. Keluhan yang disampaikan masyarakat dapat berupa tulisan maupun tidak tertulis kepada penyedia pelayanan yakni Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Lombok Timur, dalam Bidang Opini dan Informasi publik. Bidang Opini dan Informasi inilah yang membawahi program keluhan masyarakat Lombok Timur (Derry Fajar Pranendra, 2016).

Dari permasalahan keluhan yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang ada pada bab dua ada beberapa prosedur penyelesaian masalah atau aduan masyarakat Kabupaten Lombok Timur dalam program Laporbup Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur sebagai berikut; Program Laporbup ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Bidang Opini dan Informasi Publik kabupaten Lombok Timur. Tim dari pengelola program Laporbup memiliki tugas dan fungsi dalam menerima dan mengelola pengaduan langsung maupun secara tidak langsung yang diterima dari; SMS Center (087777550777), ataupun Situs Web (<http://Laporbup.lomboktimur.go.id/>). Selanjutnya Memverifikasi aduan masyarakat oleh admin Laporbup. Setelah proses *verifikasi*, kemudian laporan dikelompokkan berdasarkan sifatnya yaitu: ada yang bersifat aduan dan ada yang tidak bersifat aduan. Setelah itu, admin menjawab atau merespon langsung laporan masyarakat yang tidak termasuk dalam kategori laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang perlu diproses lebih lanjut. Seperti; Masalah wewenang Pemkab Lotim, berita hoax dan keluhan yang sudah ditanyakan berulang. Jika laporan atau aduan dari masyarakat belum jelas maka admin Laporbup akan melakukan *Follow up* dengan pelapor untuk meminta informasi lebih lanjut. Setelah itu, melakukan penyuntingan pada laporan yang masih menggunakan bahasa *alay*, kalimat *typo*, bahasa yang masih kasar yang tidak semua orang bisa memahaminya. Laporan masyarakat yang seperti itu diubah tapi tidak merubah substansinya. Selanjutnya admin melanjutkan laporan aduan atau aspirasi masyarakat ke Bupati melalui Whatsapp (WA). Yang kemudian akan langsung direspon oleh Bupati, setelah itu dikembalikan lagi ke admin Laporbup dengan media yang sama.

Setelah laporan atau aduan sudah direspon Bupati, maka admin akan meneruskan laporan ke Dinas atau Instansi terkait untuk merespon laporan. Dengan media yang sama jika Dinas atau Instansi terkait sudah memberikan respon atau jawaban maka dikembalikan kembali ke admin.

Tahap selanjutnya, respon atau jawaban langsung dikirim ke pelapor sesaat setelah jawaban didapat dari Dinas atau Instansi terkait. Admin akan mengirimkan respon atau jawaban dengan media yang sama tempat pelapor memberikan laporannya atau aduan. Jika lewat via sms *center* maka dikirimkan lewat sms, sedangkan jika lewat situs web maka dikirimkan pulsa lewat web. Selanjutnya, respon balik yang diberikan pelapor setelah mendapatkan jawaban maupun setelah proses tindak lanjut admin akan mengirim ke dinas atau instansi terkait guna untuk memberikan aspirasi dari pelapor. Setelah tim memberikan jawaban tugasnya masih belum selesai, tim harus membuat rekapan data laporan dari masyarakat, terkait laporan yang masuk, yang keluar dan laporan yang tidak dijawab, akan dilaporkan ke Bupati melalui WA. Bagi laporan yang belum mendapatkan respon akan masuk dalam diskusi Bupati bersama Dinas atau Instansi yang bermasalah.

Salah satu bentuk prosedur penanganan keluhan pada masyarakat yang sudah melaporkan masalah tentang pelayanan pembuatan KTP dan penerapan protokol kesehatan. Sebelumnya laporan yang disampaikan lewat kanal website Laporbup, kemudian *diverifikasi* oleh admin Laporbup terhadap masalah yang diajukan agar dapat mengetahui apakah masalah tersebut bersifat aduan atau non aduan. Masalah yang dilaporkan bersifat aduan, maka laporan tersebut diteruskan ke dinas yang terkait untuk ditindak lanjuti dengan prosedur yang sudah ditentukan. Setelah proses tindak lanjut ke dinas yang terkait, maka pelapor akan mendapatkan jawaban atau respon terhadap masalah yang sudah diajukan.

IV. Kesimpulan

Dari data-data yang peneliti dapatkan di lapangan, dapat lah satu kesimpulan yang menjadi jawaban dari pertanyaan peneliti yaitu Strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lombok Timur yakni dengan membangun intraksi komunikasi melalui media elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai medianya, guna memberikan kemudahan pelayanan, serta menjalin hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakatnya. Dalam strategi pelayanan publiknya Pemerintah daerah membuat Kerjasama dengan OPD atau Dinas terkait dalam memberikan pelayanan publik secara menyeluruh guna melihat kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya.

Pengelolaan Program Aplikasi Laporbup yang dilakukan Diskominfo yakni mengatur jalan kerjanya program Aplikasi Laporbup, baik dalam mengelola pertanyaan sampai pada memberikan jawaban dari masyarakat yang memberikan Laporan. Pengeloanya juga memberikan pengaduan dengan satu pintu dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam program Laporbup

DAFTAR PUSTAKA

- AB. Susanto. (2014). *Manajemen Komprehensif Strategik*. Erlangga.
- Asep Sulaiman. (2015). *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Arfino Ray.
- Assumpta Rumanti Sr. Maria. (2002). *Dasar-Dasar Publik Relations : Teori dan Praktik*. Grasindo.
- Burhan Bungin. (2017). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Kencana Prenada Media Group.
- Deddy Mulyadi. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Derry Fajar Pranendra. (2016). Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat, (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 5.

- DISKOMINFO. (n.d.). *Layanan aplikasi Laporan dan Pengaduan ke Bupati*.
- Erlin. (2012). Implementasi Prinsip-Prinsip pelayanan Publik. *Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(3), 68.
- Hetifah Sj. Sumarto. (2004). *Inovasi, partisipasi dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat.
- Richardus Eko Indrajit. (2016). *Electronic Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di berbagai Dunia*. ANDI.
- Sarah Cook. (2004). *Customer Care Excellence*. PPM.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance & Good Corporate Governance*. Mandar Maju.
- Slamet Riyadi. (2021). Penerapan Aplikasi Layanan Publik Berbasis Mobile di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 8(2), 120.
- Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. (2005). *Dasar-dasar Publik Relations*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Wawan Risnawan. (2017). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Kecamatan Panumbangan. *Ilmiah Ilmu Adminisrasi*, 4(4).

Copyright Holder:

©Hizbianto Sarusiyani, Siti Nurul Yaqinah, Muhammad Syaoki

First Publikation Right:

Jurnal Al-I'lam

This Article is lisenched under:

