

# PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENGEMBANGAN SISTEM KOMUNIKASI DAN TELEMATIKA PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN SINJAI

Zulkifli Arifin

Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email: iccunkarifin@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan *E-government* Dalam Pengembangan Sistem Komunikasi Dan Telematika khususnya dibagian pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* (aplikasi *sipakainge*) dan faktor penghambat yang mempengaruhi pengelolaan aplikasi *sipakainge* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang memberikan gambaran secara jelas tentang Penerapan *E-Government* Dalam Pengembangan Sistem Komunikasi Dan Telematika khususnya dibagian pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* (aplikasi *sipakainge*) dan faktor penghambat yang ditemui dalam pengimplementasiannya. Adapun subjek penelitian ini adalah Kepala/Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai, Kepala Bidang *E-Government* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai, Admin Aplikasi *Sipakainge* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai dan Masyarakat yang terlayani. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2020. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi selama penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* (Aplikasi *Sipakainge*) yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai belum efektif. Hal itu dapat dilihat dari kelima dimensi dalam Teori DeLone, W. H., & McLean, E. R. yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, dan Kepuasan Pemakai. Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi pengelolaan aplikasi *sipakainge* antara lain Jaringan internet di masing-masing instansi yang terkadang mengalami gangguan, anggaran yang ada pada OPD atau instansi terkait, umpan balik (*feedback*) dari masyarakat yang masih kurang dalam mengawasi keluhan yang telah disampaikan serta kesiapan sumber daya manusia di masing-masing instansi dalam menjalankan pengelolaan Aplikasi *Sipakainge*. Di sisi lain, aplikasi *Sipakainge* ini sudah cukup membantu masyarakat dalam mengajukan keluhan karena dapat diakses di mana saja tanpa perlu datang ke instansi yang bersangkutan.

**Kata kunci : *E-government*; Aplikasi *Sipakainge*; Pelayanan Publik**

## PENDAHULUAN

Implementasi *e-government* dalam penerapannya diawali dengan pengadaan laporan beserta informasi yang berbasas *computer* mengenai pengimplementasian pengelolaan pemerintahan serta pengembangan laksana perwujudan terhadap keterbukaan dalam pengimplementasian pelayanan umum. Selain itu, *electronic government* juga digunakan menjadi alat perhubungan baik di lingkungan SKPD serta hubungan *interactive* bersama rakyat melalui berbagai media elektronik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan nyaris di setiap keadaan para eksekutif mesti menarik kesimpulan yang melibatkan kepentingan hidup masyarakat pada umumnya dan eksistensi pemerintahan yang berkaitan. Gagasan dari *electronic government* di negara ini sudah pernah disosialisasikan lewat Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan. Pada umumnya, Instruksi Presiden yang tertera di atas mencakup mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government*.

*Public administration* merupakan sebagian kecil dari area dimana teknologi bisa dimanfaatkan demi mempersiapkan saluran perhubungan demi kalangan masyarakat berbentuk bantuan yang berbasis dan mensimplifikasi jalinan antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Lebih jauh lagi, *electronic government* harus disosialisasikan dengan misi yang berlainan di setiap instansi pemerintahan. Pengaduan masyarakat adalah bentuk kerjasama masyarakat umum supaya penyedia bantuan masyarakat yakni instansi yang terkait di setiap daerah bisa mengindahkan aduan masyarakat umum. Hal ini dilaksanakan supaya pemberian bantuan masyarakat bisa mempedulikan keinginan dari masyarakat setempat hingga terciptanya pelayanan umum yang lebih efektif. Masyarakat akan mendapat kemudahan dalam mengetahui informasi dari pemerintah dan mudah untuk berpartisipasi secara langsung dalam pembangunan di daerahnya.

Akan tetapi, dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih adanya pelayanan yang mengabaikan atau tidak adanya respon dari pihak instansi yang terkait atas keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Permasalahan lainnya yaitu tidak adanya kesempatan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka. Dimana pada akhirnya hal tersebut akan berimbas kepada berkurangnya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sehingga dibutuhkan sebuah inovasi pada sektor pelayanan publik untuk menanggapi keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah harus menyediakan sebuah sistem yang digunakan untuk mengatasi masalah atau keluhan, dimana inovasi tersebut dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Komitmen Pemerintah Kabupaten Sinjai sendiri dalam mewujudkan *good governance* merupakan salah satu tekad untuk melaksanakan visi misi Bupati dan Wakil Bupati Andi Seto dan Andi Kartini.

Salah satu media yang digunakan untuk mendukung hal tersebut adalah penerapan *e-government* dalam pengelolaan pemerintahan di segala sektor. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis sistem informasi dan teknologi tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam bidang informasi publik mengupayakan penyediaan pengaduan masyarakat melalui sistem aplikasi aduan *online* bernama *Sipakainge*.

Keberadaan aplikasi seperti ini diharapkan dapat menjadi penghubung antara pengaduan masyarakat umum dengan institusi pemerintah secara refleksi dan terencana, mudah digunakan dimana saja dan direspon oleh dinas sampai tuntas. Aplikasi *Sipakainge* itu sendiri merupakan layanan pengaduan masyarakat yang berbasis aplikasi *online*, hal tersebut sebagai bentuk kepedulian dan

kepekaan pemerintah dalam merespon keluhan dan keresahan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang kemudian dituangkan dalam program seratus hari Bupati dan Wakil Bupati Sinjai.

Aplikasi *Sipakainge* ini bertujuan untuk layanan pengaduan masyarakat mengenai masalah sampah, air dan lampu jalan. Dengan adanya aplikasi *Sipakainge* ini diharapkan meringankan beban masyarakat ketika melakukan proses penyampaian keluhan atau memberikan laporan dimana saja tanpa perlu datang secara langsung ditempat tujuan dan melalui proses pelayanan yang memakan waktu yang cukup banyak. Akan tetapi pada kenyataannya, Pemerintah Kabupaten Sinjai melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kurang mensosialisasikan mengenai aplikasi aduan *online Sipakainge* tersebut kepada masyarakat, sehingga tidak semua kalangan masyarakat Kabupaten Sinjai mengetahui adanya suatu aplikasi aduan *online* yang dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan aspirasi dan keluhan yang dirasakannya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* (Aplikasi *Sipakainge*) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai ?

## **LITERATURE REVIEW**

### **Konsep Tentang Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan suatu tingkatan yang signifikan di dalam peredaran kebijaksanaan umum. *Implementation* selalu diibaratkan sekedar manifestasi belaka terhadapapa yang sudah ditentukan oleh pihak penentu kebijakan. Pada hakikatnya, tingkatan *implementation* begitu bermakna sebab suatu kebijaksanaan tidak akan bermanfaat apabila tidak bisa diimplementasikan dengan sebaik mungkin. Istilah lainnya yaitu *implementation* adalah suatu tahapan dimana kebijaksanaan diimplementasikan secara maksimum serta bisa menggapai cita-cita dari kebijaksanaan itu sendiri.

Implementasi secara etimologis berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster (dikutip dalam Suratman, 2017:25), *to implement* berarti *to provide the means for carrying out* serta *to give practical effect to*.

Sedangkan pendapat Van Meter dan Van Horn (1975) adalah:

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilaksanakan baik perindividu atau penguasa ataupun sekelompok pemerintah/pertikelir yang diarahkan pada terlaksananya sasaran yang telah ditetapkan dalam ketentuan kebijakan.

Menurut Muh. Faizul (2018:6) dalam skripsinya yang berjudul Implementasi Kebijakan Pembangunan Desa di Desa Lembang Lohe Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa:

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat berkaitan erat dengan beberapa aspek diantaranya pertimbangan para pembuat kebijakan, komitmen dengan konsistensi tinggi para pelaksana kebijakan dan perilaku sasaran. Implementasi sebuah kebijakan secara konseptual bisa dikatakan

sebagai sebuah proses pengumpulan sumber daya alam, manusia maupun biaya dan diikuti dengan penentuan tindakan-tindakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III (dikutip dalam Muh. Faizul, 2018:7), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu:

1. Variabel komunikasi/korespondensi. Korespondensi adalah suatu metode yang dapat dilaksanakan perorang maupun lembaga demi memberikan suatu berita kepada khalayak umum yang dapat diartikan sebagai suatu metode pemberian informasi atau berita dari pihak pemerintah kepada khalayak umum tentang suatu aturan yang akan diterapkan demi menggapai cita-cita yang telah ditentukan.

2. Variable sumber daya

Sumber daya merupakan variabel yang memiliki peran penting dalam pengimplementasian suatu aturan. Oleh karena itu, diperlukan karyawan yang ahli dalam hal tersebut. Hal tersebut dilakukan karena pengimplementasian suatu aturan tidak akan berjalan dengan lancar apabila tidak dilakukan oleh orang yang benar-benar ahli.

*Resources* berkaitan dengan keahlian dalam pengimplementasian suatu aturan umum agar *carry out* aturan berjalan sesuai dengan yang diinginkan: 1) Staf, kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya oleh arena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya; 2) Data dalam pelaksanaan suatu aturan, data memiliki dua model yaitu pertama, data yang berkaitan dengan metode pengimplementasian suatu aturan dimana pelaksana perlu mengetahui hal-hal yang mesti dilakukan ketika melakukan suatu tindakan. Kedua, data yang berkaitan dengan data implementor yang harus patuh terhadap kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan; 3) Otoritas, Seperti biasa kedaulatan perlu bertemperamen resmi supaya tugas bisa diimplementasikan dengan baik; dan 4) Fasilitas, fasilitas fisik adalah faktor penting dalam implementasi kebijakan dalam artian sarana dan prasarana.

3. Variabel disposisi (sikap pelaksana kebijakan). Di dalam pelaksanaan aturan tidak boleh timbul yang namanya kesenjangan antara perancang dengan implementator aturan serta perlu diantara mereka memiliki hubungan yang saling *support* sehingga pelaksanaan suatu aturan bisa berjalan dengan efektif. *Disposition* berkaitan dengan kesiapan oleh implementator-implementator untuk *carry out* suatu aturan.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi menjadi penyelenggara pelaksana aturan masyarakat. Adapun defenisi dari struktur birokrasi itu sendiri adalah faktor yang begitu penting di dalam pengimplementasian aturan, tanpa adanya dukungan berupa struktur birokrasi yang baik maka aturan yang di implementasikan tidak akan berjalan efektif. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memilikipengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

Dari beberapa defenisi implementasi kebijakan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah dirumuskan, direncanakan, dibuat dan disahkan oleh pemerintah dalam rangka untuk memperoleh hasil yang diharapkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengimplementasikan suatu kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk pemrograman atau melalui formulasi kebijakan *derivate*.

### **Konsep tentang E-Government**

*Electronic Government* adalah suatu bentuk sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua aktivitas administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan serta pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem. *E-government* adalah perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Dengan kata lain *e-government* adalah motif operasi pengaplikasian kewajiban serta manajemen pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Pelaksanaan *electronic government* melepaskan harapan untuk meluaskan serta memaksimalkan jalinan antara pemerintah beserta dunia usaha dan masyarakat umum. Metode komunikasi tersebut merupakan penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi yang ada.

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa perluasan *electronic government* adalah suatu usaha yang dilakukan agar pengembangan penyelenggaraan tata pemerintahan yang berbasis *online* demi meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan baik. Melalui upaya ini maka dilakukan pembenahan *management system* serta cara kerja di lingkungan pemerintah dengan mendayagunakan teknologi saat ini. Perubahan teknologi komunikasi dan teknologi informasi atau dikenal dengan singkatan TIK telah banyak dipraktekkan dalam administrasi pembangunan serta pelayanan pemerintahan. Salah satu cara yang dilakukan dalam aplikasi TIK dalam mekanisme organisasi pemerintahan yaitu melalui penerapan *e-government*. Di Indonesia telah diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Dengan diberlakukannya Inpres tersebut maka semakin banyak daerah yang mempunyai kekuatan dan payung hukum untuk berkiprah dalam menerapkan *e-government*.

Instruksi Presiden dikeluarkan atas beberapa pertimbangan diantaranya adalah: 1) Bahwa kemajuan TIK yang begitu pesat dan potensi pemanfaatannya secara luas, memberikan kesempatan kepada pengakses, pengelola serta pendayaguna informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat; 2) Bahwa pemanfaatan TIK dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah; dan 3) Bahwa agar pengimplementasian pemerintahan yang baik serta peningkatan pelayanan masyarakat umum yang

efektif serta efisien maka diperlukan adanya suatu kebijakan dan metode pengembangan *electronic government*.

### **1. Tipe-Tipe Relasi *Electronic Government***

Menurut Richardus Eko Indarjit (2002:41), tipe-tipe relasi *electronic government* adalah:

a. *Government to City* (G2C)

*Government to City* (G2C) adalah aplikasi *electronic government* yang pada umumnya pemerintah mendirikan serta melakukan penerapan bermacam-macam *portfolio* teknologi informasi demi menata kembali dengan baik komunikasi dengan masyarakat. Selain itu, tipe ini memiliki tujuan utama yakni ingin memudahkan masyarakat berinteraksi dengan pemerintahnya dalam memenuhi segala kebutuhan pelayanan sehari-hari melalui kanal-kanal akses yang cukup beragam. Adapun contohnya yaitu penanggulangan bencana, pajak *online*, mencari pekerjaan, dokumen pribadi, imigrasi, beasiswa, layanan kesehatan, dan layanan jaminan sosial.

b. *Government to Business* (G2B)

Tipe ini merupakan transaksi elektronik dimana pemerintah menyuguhkan segala macam jenis data yang diperlukan pebisnis demi berinteraksi dengan pemerintah. Adapun cara yang dilakukan untuk membantu pemerintah dalam hal pemasaran produk dan jasa agar lebih efisien yakni dengan meningkatkan proses bisnis serta manajemen data elektronik.

c. *Government to Government* (G2G)

Tipe G2G ini merupakan tipe yang memungkinkan hubungan dan pertukaran data *online* antar lembaga pemerintah melalui basis data terintegrasi. Adapun contohnya yaitu *blogging* untuk kalangan legislative, pendidikan secara *online*, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu serta konsultasi secara *online*.

d. *Government to Employess* (G2E)

Tipe G2E ini diutamakan demi peningkatan kinerja serta ketentraman setiap karyawan pemerintah yang mendedikasikan dirinya sebagai pelayan masyarakat di sejumlah instansi. Adapun contohnya yaitu sistem asuransi kesehatan serta pendidikan bagi para karyawan pemerintah yang telah terhubung dengan lembaga kesehatan serta institusi pendidikan.

### **2. Tujuan Pengembangan *E-Government***

Ketika pemerintah telah berkomitmen untuk mengembangkan ketatapemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan istilah *good governance*, sehingga bantuan kepada masyarakat menjadi suatu poin diplomatis yang wajib memperoleh atensi istimewa dari pemerintah maupun masyarakat.

Ada beberapa hal yang menjadi bahan evaluasi mengenai hal tersebut (Dwiyanto, 2005; Suriani 2018):

- a. Pelayanan umum merupakan rana dimana negara berkomunikasi secara langsung dengan masyarakatnya.

- b. Pelayanan umum adalah ranah dimana segala dimensi pemerintahan yang baik bisa dilafalkan secara langsung lebih simple.
- c. Pelayanan umum mengaitkan kebutuhan seluruh elemen ketatapemerintahan.

Pada umumnya, pemerinth memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu. Patut diketahui bahwa masyarakat pada umumnya menginginkan adanya pelayanan umum yang dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat, dapat dipercaya serta mudah terjangkau dimanapun (Suriani:2018). Pemanfaatan TIK tersebut mencakup dua kegiatan yang saling berhubungan yakni (Suriani:2018): a) Pengolahan data, pengelolaan informasi, *management system* serta proses kerja secara elektronik; b) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi supaya pelayanan umum bisa diakses dengan mudah serta murah oleh masyarakat diseluruh wilayah.

Adapun tahapan proses implementasi *e-government* tersebut antara lain:

- a. *Publish* adalah tahapan yang memanfaatkan teknologi saat ini dengan maksud memperluas akses mengenai informasi pemerintahan.
- b. *Interact* memiliki tujuan untuk meningkatkan kontribusi warga dalam tatanan pemerintah.
- c. *Transact* memiliki tujuan meyiapkan bantuan pemerintah kepada masyarakat melalui media *online* yang dapat memajukan kapasitas pelayanan pemerintahan.

### **3. Manfaat E-Government**

Adapun manfaat dari *e-government implementation* merupakan terciptanya keperintahan yang memenuhi kewajibannya kepada masyarakat tanpa terkecuali. Sehingga hal tersebut memberikan efek yang positif kepada masyarakat umum dimana mereka dapat mengakses laporan ataupun berita serta tatanan pemerintah akan jauh lebih baik.

Menurut Al Gore dan Toni Blair (dalam Richardus Eko Indrajit, 2006: 8) manfaat dari *e-government* yaitu berupa:

- a. Memperbaiki suatu pelayanan pemerintah kepada stekholdernya dalam hal ini kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industri terutama pada aspek kinerja dan efektivitas serta efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka implementasi kerja sama pemerintahan yang baik.
- c. Mengurangi biaya administrasi hubungan serta interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah serta masyarakat untuk keperluan kegiatan sehari-hari.
- d. Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang memiliki kepentingan.
- e. Menciptakan lingkungan masyarakat yang mutakhir yang bisa secara efektif dan efisien menanggapi segala jenis permasalahan yang terjadi sejalan dengan perubahan kondisi yang ada.

- f. Mamberdayakan masyarakat serta pihak-pihak yang ikut dalam perumusan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### **Tinjauan Tentang Pengaduan Masyarakat**

PerPres No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga mengatur mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) menggambarkan suatu tahapan atas metode penjelasan bantuan masyarakat ala kebangsaan yang bisa menerapkan kebijaksanaan “*no wrong door policy*” seraya menanggung kedaulatan masyarakat dalam memberikan dakwaan terhadap kemampuan bantuan masyarakat. Terciptanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dipercaya bisa menghadapi tantangan pengorganisasian serta koordinasi manajemen pelaporan di instansi yang beraneka ragam di negara ini, selain mempersiapkan alat untuk menyampaikan keluhan, namun tercantum penyelenggaraan pengaduan sekaligus kegiatan korektif akan penindakan serta penanganan atas keluhan masyarakat.

Penyampaian aduan dari masyarakat setempat mengenai sesuatu yang terdapat di daerah tempat tinggalnya bisa dilaksanakan melalui aturan di bawah ini:

1. Secara Langsung, Pengaduan secara langsung dapat dilakukan masyarakat umum dengan terjung langsung ke instansi yang dituju serta berkomunikasi secara langsung dengan administratur yang berkuasa menhandel pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Penyampaian aduan secara langsung ini dilakukan dengan cara mengutarakan secara lisan semua unek-unek yang ada dipikiran masyarakat terkait masalah atau keluhan yang ada dilingkungan sekitarnya serta aspirasi yang bersifat membangun. Yang selanjutnya akan ditulis oleh karyawan yang bertugas menyelesaikan pengaduan atas keluhan dari warga setempat.
2. Secara Tidak Langsung, Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan oleh masyarakat tanpa perlu datang ke instansi yang berkaitan secara langsung. Penyampaian aduan secara tidak langsung yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilakukan lewat SMS, Surat, *Faximili*, *E-mail*, Telepon, *Website*, dan Kotak pengaduan.

Aduan masyarakat merupakan motif dari pengendalian masyarakat terhadap pihak yang dipercayakan menampung dan menyelesaikan keluhan masyarakat. Pengadu yang dimaksud dapat diartikan sebagai perorangan atau sekelompok orang-orang yang menyampaikan aduannya terhadap ketidakpuasan mengenai sikap dan pengimplementasian tanggung jawab karyawan pemerintah serta *information* mengenai asumsi terkait pengingkaran kaidah yang telah disepakati sebelumnya. Pengaduan adalah metode penyampaian suatu informasi yang mengandung keluhan serta ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Metode pengaduan masyarakat yang sebenarnya adalah salah satu wujud *social control* dengan memberikan informasi apa yang ia ketahui dan dirasakan terhadap suatu kasus yang dialami, sebagai akibat terhadap ketidakpuasan mengenai suatu aturan, penyelewengan dalam pengimplementasian oleh birokrat pemerintahan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sehingga penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka akan digunakan teknik pengumpulan data dengan beberapa cara yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini pihak yang akan dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Teknik analisis data kualitatif dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut: reduksi data, data display (penyajian data), dan verifikasi atau kesimpulan.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### ***Aplikasi Sipakainge***

Untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Sinjai dalam memberikan informasi atau mendapatkan informasi terbaru, maka Pemerintah Kabupaten Sinjai melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian mengeluarkan sebuah aplikasi yang mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan secara *online* tanpa harus datang ke instansi terkait secara langsung. Aplikasi pengaduan masyarakat Sinjai *Sipakainge* ini di *launching* secara langsung oleh Bupati Sinjai Andi Seto Gadhista Asapa, SH, LLM di Ruang Pola Kantor Bupati Sinjai pada hari Jum'at, tanggal 28 Desember 2018.

Aplikasi *Sipakainge* itu sendiri merupakan layanan pengaduan masyarakat yang berbasis *online*, hal ini sebagai bentuk kepedulian dan kepekaan pemerintah dalam merespon keluhan dan keresahan masyarakat setempat terhadap pelayanan publik. Aplikasi aduan *online* ini merupakan milik Pemerintah Kabupaten Sinjai yang dibuat dan dikelola secara langsung oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai yang dapat di *download* langsung pada *gadget smartphone*. Nama *Sipakainge* diambil dari Bahasa Daerah yaitu Bahasa Bugis yang artinya saling mengingatkan. Nama ini sengaja agar lebih mudah dimengerti dan ada kesan kearifan lokal bagi masyarakat Sinjai itu sendiri.

Aplikasi *Sipakainge* dibuat sebagai salah satu bentuk layanan digital dengan memanfaatkan media elektronik, demi mendistribusikan bantuan bagi warga yang ingin menyampaikan keluhan mengenai masalah yang ada di sekitarnya khususnya terkait masalah sampah, lampu jalan, air dan bantuan sosial. Hal inilah yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Sinjai yang merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi ini karena aplikasi *Sipakainge* ini terhubung secara langsung dengan jajaran SKPD atau OPD di lingkungan Kabupaten Sinjai secara langsung. Maksud dan tujuan dibentuknya aplikasi *Sipakainge* itu sendiri adalah bagaimana keluhan-keluhan dari masyarakat tersampaikan melalui aplikasi ini mendapat respon dengan cepat sehingga ada upan balik dari instansi terkait yang ditujukan masyarakat. Walaupun ada beberapa media pengaduan masyarakat seperti Radio, Spam,

Baruga Sulsel, dan sebagainya, Akan tetapi, salah satu yang di buat oleh Pemerintah Kabupaten Sinjai dalam hal ini Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai adalah aplikasi *Sipakainge* itu sendiri.

Adapun latar belakang di bentuknya aplikasi *Sipakainge* adalah: 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008; dan 3) Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, aplikasi *Sipakainge* juga membentuk transparansi antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini *Sipakainge* meningkatkan keterbukaan, pengawasan dan akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan untuk meminimalisir secara signifikan total biaya administrasi serta hubungan yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan kegiatan sehari-hari.

Semenjak adanya wabah virus *covid-19*, pengaduan yang masuk dalam aplikasi *Sipakainge* mencakup berbagai jenis keluhan masyarakat termasuk keluhan mengenai bantuan sosial. Hal tersebut tentunya berdampak terhadap jenis pengaduan masyarakat yang akhir-akhir ini paling banyak masuk dalam aplikasi *Sipakainge* yakni mengenai keluhan bantuan sosial yang terdiri dari tiga yaitu Bantuan Langsung Tunai (BLT), Program Keluarga Harapan (PKH), dan Bantuan Sosial Tunai (BST).

## **Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* Melalui Aplikasi *Sipakainge***

### **1. Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi, yaitu: a) Mudah digunakan, dimana pengguna dapat lebih menguasai cara pengoperasian sistem tanpa perlu mengikuti *training* khusus. Jika pengguna telah mengerti bagaimana sistem dioperasikan, maka pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan lebih baik dan *user friendly*; b) Kesesuaian, dimana pengguna merasa cocok dengan sistem informasi yang ada sehingga memutuskan untuk menggunakannya; c) Ketersediaan, merupakan ketersediaan fitur-fitur dalam suatu sistem informasi sehingga memudahkan pengguna; d) Waktu respon, merupakan waktu respon dari sistem yang diakses oleh pengguna. Kecepatan respon sistem dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut; e) Kegunaan, merupakan kegunaan dan fungsi dari menu yang terdapat dalam sistem informasi. Kemudahan bagi pengguna dalam mengoperasikan menu dan fungsi yang disediakan sesuai kebutuhannya.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dapat diukur berdasarkan kecepatan akses yang merupakan salah satu indikator pada kualitas sistem. Kecepatan akses yang dimiliki oleh sistem dalam kondisi optimal maka dapat dinyatakan bahwa sistem yang digunakan berkualitas baik. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam

menelusur akan informasi yang dibutuhkan. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. (DeLone, W. H., & McLean, E. R., 1992).

Salah satu fitur yang kurang dari aplikasi tersebut dan harus dilengkapi oleh dinas yang terkait dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. Fitur tersebut adalah histori dari pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara keseluruhan dan tanggapan langsung dari instansi terkait mengenai aduan tersebut sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna aplikasi khususnya masyarakat Kabupaten Sinjai. Dari penjelasan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis dari indikator kualitas sistem masih kurang memenuhi keinginan dari masyarakat, mulai dari respon yang kurang cepat ditanggapi dan lambat dalam proses penanganannya.

## 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran atau *output* dari sistem sinformasi. Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem seperti laporan manajemen atau *website*, yaitu: a) Mudah dimengerti, informasi yang ada pada sistem informasi mudah dimengerti oleh pengguna; b) Kelengkapan, sistem diharapkan dapat menghasilkan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya; c) Relevansi, dimana jika pengguna menggunakan suatu sistem, maka informasi yang dihasilkan berguna dalam membantu proses kerja pengguna; d) Keamanan, informasi yang dihasilkan suatu sistem dapat terjamin keamanannya; e) Kekinian, informasi yang dihasilkan sistem merupakan informasi yang *up to date*; dan e) Akurasi, informasi yang dihasilkan sistem merupakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

Di dalam aplikasi *Sipakainge*, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau aduan khususnya mengenai masalah sampah, air, lampu jalan dan bantuan sosial. Selain dari pada itu, masyarakat juga bisa menyuarakan aspirasinya lewat aplikasi ini di luar dari jenis pengaduan yang telah disebutkan. Kualitas informasi atau *information quality* dalam penelitian ini adalah keluaran atau informasi yang diinginkan pengguna aplikasi *Sipakainge* yang dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator bahwa aplikasi *Sipakainge* mudah dimengerti dan selalu menunjukkan informasi terbaru mengenai aduan masyarakat. Akan tetapi, kelengkapan dari sistem yang terdapat dalam aplikasi ini masih jauh dari kata efektif. Karena hal tersebut membuat masyarakat enggan untuk menggunakan aplikasi ini kembali apabila belum dilengkapi dengan fitur yang diinginkan oleh masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator akurasi aplikasi *Sipakainge* cukup akurat dan dapat dipercaya karena semua laporan bisa dilihat melalui aplikasi tersebut. Akan tetapi, informasi tindak lanjut dari instansi terkait mengenai pengaduan masyarakat itu sendiri tidak dapat dilihat melalui aplikasi *Sipakainge* sehingga masyarakat tidak bisa ikut mengawasinya. Sehingga dapat dikatakan belum efektif mengenai kualitas informasi pada aplikasi *Sipakainge*. Hal ini juga berdampak pada jumlah masyarakat yang menyampaikan keluhannya melalui aplikasi *Sipakainge*.

### 3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Sebelum aplikasi ini di *launching* oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai dalam hal ini yang bertanggung jawab penuh adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai, pengaduan masyarakat di beberapa instansi atau OPD yang ada di Kabupaten Sinjai salah satunya adalah Dinas Sosial masih dilakukan secara manual. Dalam artian masyarakat ketika ingin melakukan pengaduan maka harus datang secara langsung dan antri di instansi tersebut sehingga memakan waktu yang cukup lama dan pada hari yang sama belum tentu dilayani secara langsung oleh instansi terkait apabila antrian membludak. Semenjak adanya aplikasi ini, Dinas Sosial sangat terbantu dalam menangani keluhan masyarakat mengenai bantuan sosial apalagi semenjak adanya wabah virus *COVID-19* ini di Kabupaten Sinjai.

Dalam aplikasi *Sipakainge*, seluruh OPD atau SKPD yang ada di Kabupaten Sinjai terintegrasi secara langsung dengan aplikasi. Hal ini bertujuan agar dapat memudahkan dalam penyelesaian keluhan dari masyarakat itu sendiri. *Service quality* juga merupakan kualitas layanan atau dukungan yang didapatkan pengguna dari aplikasi *Sipakainge* yang digunakan.

*Service quality* mempunyai tiga indikator yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. *Responsiveness* merupakan kecepatan sistem dalam merespon ketika mengakses informasi termasuk dalam kualitas pelayanan. *Assurance* merupakan pelayanan yang terdiri dari pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko, empati, dengan kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami keperluan para pengguna aplikasi. Sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya (DeLone, W. H., & McLean, E. R., 2003).

Mengenai dimensi kualitas pelayanan maka peneliti menyimpulkan bahwa segi kehandalan pelayanan admin aplikasi *Sipakainge* sudah handal, akan tetapi dari segi responsivitas masih kurang *responsive*, karena masih lambatnya dalam merespon aduan dan jenis aduan yang diajukan, terkadang kendala pada jaringan internet. Maka dapat ditarik kesimpulan dari indikator kualitas pelayanan kurang efektif karena estimasi pengerjaan pelaporan tidak efektif karena tidak adanya fitur yang tersedia mengenai timbal balik dari instansi yang terkait.

Table 4.1. Data SKPD atau OPD Kabupaten Sinjai yang terintegrasi dengan Aplikasi *Sipakainge*

|     |   |
|-----|---|
| 1.  | Sekretariat DPRD Kabupaten Sinjai               |
| 2.  | INSPEKTORAT DAERAH                              |
| 3.  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah            |
| 4.  | Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sdm Aparatur |
| 5.  | Badan Keuangan Dan Asset Daerah                 |
| 6.  | Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah        |
| 7.  | Badan Pendapatan Daerah                         |
| 8.  | Badan Penanggulangan Bencana Daerah             |
| 9.  | Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik               |
| 10. | Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil         |
| 11. | Dinas Perpustakaan Dan Arsip                    |

|     |   |
|-----|---|
| 12. | Dinas Kesehatan   |
| 13. | Dinas Koperasi Ukm Dan Tenaga Kerja   |
| 14. | Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan (Keluhan Masalah Sampah)               |
| 15. | Dinas Ketahanan Pangan  |
| 16. | Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (Keluhan Masalah Jalanan)           |
| 17. | Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa                                      |
| 18. | Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan KB |
| 19. | Dinas Peternakan Dan Kesehatan Hewan  |
| 20. | Dinas Penanaman Modal Dan PTSP  |
| 21. | Dinas Perdagangan Perindustrian Dan Energi Sumber Daya Mineral              |
| 22. | Dinas Sosial  |
| 23. | Dinas Perhubungan   |
| 24. | Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Dan Perkebunan                            |
| 25. | Dinas Satuan Polisi Pamong Praja  |
| 26. | Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman Dan Pertanahan                            |
| 27. | Dinas Pendidikan  |
| 28. | Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan   |
| 29. | Dinas Pemuda Dan Olahraga   |
| 30. | Dinas Perikanan   |

*Sumber: Bagian Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai*

#### 4. Penggunaan (*Use*)

Menurut model kesuksesan DeLone, W. H., & McLean, E. R (2003), indikator *use* dalam penelitian ini bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi juga dapat dipengaruhi oleh penggunaan dari karyawan yang menggunakan aplikasi *Sipakainge*. Apabila kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan semakin baik, maka untuk kepuasan pengguna dari aplikasi *Sipakainge* akan cenderung meningkat.

Frekuensi penggunaan aplikasi *Sipakainge* selama satu bulan di kisaran 1-5 kali setiap kali akses. Frekuensi akses biasanya dipengaruhi oleh adanya masalah untuk dilaporkan atau dibuat aduan, semakin sedikit aduan yang masuk berarti semakin sedikit masalah yang terjadi di masyarakat. Sedangkan durasi dipengaruhi oleh kemudahan dalam mengakses aduan di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aduan dapat diakses dengan mudah karena dibantu fitur dan menu yang terdapat di dalam aplikasi *Sipakainge* sehingga hanya memerlukan waktu 1-5 menit setiap kali akses atau tergantung dari kualitas jaringan dari pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari dua indikator bahwa tidak membutuhkan waktu lama juga mempermudah masyarakat melakukan pengaduan. Jika mengenai durasi, aplikasi *Sipakainge* mengakses cukup cepat.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, maka dapat dikatakan bahwa penggunaan aplikasi *Sipakainge* ini terbilang efektif karena pelapor dalam hal ini adalah masyarakat Kabupaten Sinjai bisa mengakses aduan yang ingin di utarakan ke salah satu instansi yang ada di Kabupaten Sinjai terkait masalah yang ada di sekitarnya dengan mudah dan cepat di aplikasi *Sipakainge* ini tanpa harus mengeluarkan banyak waktu.

##### 5. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Menurut DeLone, W. H., & McLean, E. R (2003), *user Satisfaction* mempunyai dua indikator yaitu *repeat purchases* (Kepuasan informasi) dan *repeat visits* (kepuasan menyeluruh). Kelengkapan fungsi fungsi atau fitur pada aplikasi, antara lain data dan informasi pada aplikasi bertujuan untuk mempermudah serta menunjang pemanfaatan bagi penggunanya termasuk dalam kepuasan pengguna sistem aplikasi yang baik.

Pada aplikasi *Sipakainge*, peneliti menyimpulkan dari tanggapan masyarakat yang pernah melakukan aduan lewat aplikasi ini, bahwa aplikasi *Sipakainge* sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan akan tetapi mereka merasa kurang puas dengan sistem aplikasi *Sipakainge*, masyarakat juga menyambut positif kehadiran aplikasi *Sipakainge* dan membuat masyarakat mau menggunakan kembali aplikasi ini apabila sistemnya diperbaiki dan ditingkatkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas dari pengelolaan pelayanan publik berbasis *online* melalui aplikasi *Sipakainge* dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif.

#### KESIMPULAN

Bahwa hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh, peneliti dapat mengambil kesimpulan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Online (Aplikasi Sipakainge) yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai belum efektif. Hal itu dapat dilihat dari kelima dimensi dalam Teori DeLone, W. H., & McLean, E. R., yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, dan Kepuasan Pemakai.

Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi pengelolaan aplikasi sipakainge antara lain Jaringan internet di masing-masing instansi yang terkadang mengalami gangguan, anggaran yang ada pada OPD atau instansi terkait, umpan balik dari masyarakat yang masih sangat minim dalam mengawasi keluhan yang telah disampaikan serta kesiapan sumber daya manusia di masing-masing instansi dalam menjalankan pengelolaan Aplikasi Sipakainge. Di sisi lain, aplikasi Sipakainge ini sudah cukup untuk membantu masyarakat dalam mengajukan keluhan sebab bisa diakses di mana saja tanpa perlu datang ke instansi yang bersangkutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bella, Ninda Herista. 2020. *Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat Dalam Mengetahui Keluhan Pasien*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R., 1992. *Information Systems Success: The Quest For Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R., 2003. *The DeLone & McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information System*, pp. 9-30.
- Faizul, Muh. 2018. *Implementasi Kebijakan Pembangunan Desa di Desa Lembang Lohe Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai*. Sinjai.
- Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Surabaya: Pustaka Pelajar dan Universitas Sunan Giri.

- Hapsari, Nurul Adiyati. 2019. *Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center (Studi Kasus di Provinsi Lampung)*. Bandar Lampung.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: konsep pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Aptikom.
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government*.
- LAN. 2008. *Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik*.
- Meter, Van., dan Horn, Van. 1975. *The Policy Implementation Process, A Conceptual Framework. Dalam Jurnal Administration And Society*. Vol. 6 No. 4 feb. 1975.
- Nabureko, C dan Achmadi, Abu. 2013. *Metodologi Penelitian*. Cetakan ke-13. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paslong, Harbani. 2009. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pastomo, Andi. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rencana Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Sinjai Nomor 37 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan persandian.
- Schware, Robert. 2005. *E-development: From Excitement to Effectiveness Golab Information and Communication Technologies Department*.
- Sulaehab. 2018. *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Program-Program Pembangunan di Desa Patalassang Kecamatan Sinjai Timur*. Sinjai.
- Suharto, Edi. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Suratman. 2017. *Generasi Impelentasi dan Evaluasi Kebijaka Publik*. Capiya Publishing: Yogyakarta.
- Suriani. 2018. *Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balangnipa*. Sinjai.
- Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady . 2011. *Metodologi Pene,litian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Malang: FIA, UNIBRAW, IKIP.
- Yuliana, Sri. 2019. *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Pembangunan Perumahan di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai*. Sinjai.
- Yulianti, Rahma., dan Winiar, Fina Hesti. 2019. *Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online Bebebja Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Pandeglang*. Universitas Serang Raya.