



Available online at website :

<http://ejournal.stialppn.ac.id/index.php/index/index>

Jurnal Public Administration, Bussiness and Rural Development Planning

PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA APLIKASI LAPOR DI KOTA PALEMBANG (STUDI TENTANG STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT)

Dian Novita Fajar Sari

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara
Palembang, Sumatera Selatan
E-mail: diannovita@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the public relations communication strategy (PR) in providing services to public complaints, to find out the factors that constrain the service to public complaints and to understand the efforts made by public relations in overcoming service barriers to complaints public in Palembang city government. The main focus of the research determined was the Palembang City Government's Public Relations Communication Strategy in providing Services to Public Complaints. The message conveyed by the public relations department of public complaints, the effectiveness of the media or infrastructure owned by the Palembang city government public relations, and what factors are hampering the implementation of the communication strategy. While data collection techniques are done by observation, interviews, and documentation. Analysis of the data used is an interactive model developed by Miles and Huberman. The results showed that the Socialization Strategy, the message, the effectiveness delivered and the factors hampering the implementation of the communication strategy that was carried out was going well, the socialization strategy could be via the internet and the mass media. around so as not to drag on

Keywords: Public Services, public complaints, Public Relations Strategy

I. PENDAHULUAN

Salah satu divisi organisasi yang memiliki tanggungjawab dalam menjalin relasi dan komunikasi yang baik yaitu hubungan masyarakat. Humas berperan dalam membentuk dan menjalankan komunikasi yang efektif kepada para stakeholder dan apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Demikian pula salah satunya adalah humas bertugas dalam menangani segala respon dari publik. Dalam menjalankan tugasnya, humas membutuhkan strategi komunikasi sebagai pedoman operasional maupun teknis. Strategi komunikasi meliputi strategi dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang efektif. Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang efektif akan mencapai hasil strategi komunikasi yang baik. Namun akan muncul permasalahan jika divisi humas tersebut tidak dapat

mengimplementasikan ketiga tahapan tersebut (perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) ke dalam lima unsur komunikasi (sumber, pesan, saluran atau media, penerima dan efek) informasi yang disampaikan sebagai umpan balik (feedback) atas respon publik akan tidak teroganisir dengan baik jika tidak dilakukan penanganan yang efektif. Artinya kemampuan humas mengemas dan mengkomunikasikan pelayanan terhadap Pengaduan Publik dengan strategi komunikasi yang baik akan memberikan dampak positif terhadap pemerintahannya.

Strategi menurut (Janah, A.M.R. 2020) strategi adalah cara-cara yang ditetapkan terlebih dahulu, dengan cara mana perusahaan akan berjalan kearah tujuan yang menyangkut finansial, operasi atau aspek-aspek sosial perusahaan, sedangkan menurut Onong Uchjana Effendy, strategi adalah perencanaan manajemen untuk mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi merupakan suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap manusia baik yang primitif maupun modern berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya denan demikian dapat menetapkan kredibilitasnya dalam melangsungkan kehidupannya.

Menyusun strategi komunikasi harus memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan penghambat. Berikut ini sebagian komponen dan faktor pendukung serta penghambat setiap komponen tersebut (Fadillah, D. I., & Mulyana, D. 2015) Mengenali sasaran komunikasi Faktor situasi dan kondisi Pemilihan media dan komunikasi Pengkajian tujuan pesan komunikasi Peranan komunikator dalam komunikasi daya tarik sumber Kredibilitas sumber.

Layanan Pengaduan Publik adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perorangan dan/atau keluarga. Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan masyarakat disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima dan/atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan fungsi kebijakan yang telah dijalankan.

Layanan Aspirasi dan pengaduan online Rakyat Pemerintah kota banjarmasin pada bagian humas pengaduan pelayanan publik mempunyai aplikasi lapor online yakni layanan asprasi publik agar memudahkan publik untuk menyampaikan keluhan, saran, aspirasi dan kritik melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan-pelayanan publik Nasional (SP4N) sebagai kanal pengaduan utama pemerintah kota Palembang. Caranya bisa melalui SMS dengan mengetik format: Palembang (spasi) isi aduan kirim ke 1708, Pengaduan juga bisa melalui Lapor.go.id dan Menginstal aplikasi aplikasi lapor untuk smartpone.

Strategi adalah teknik atau rencana yang disusun untuk mencapai sasaran dan tujuan yang sebelumnya telah ditentukan oleh sekelompok orang. Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Kahuripan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari-Juli 2016. Analisa Variabel dalam penelitian ini digunakan analisa kualitatif yaitu dengan wawancara mendalam. Setelah data terkumpul dengan lengkap, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Teknik analisis data dengan 3 tahapan, pertama reduksi data, kedua penyajian data berupa teks naratif, ketiga penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian menunjukkan startegi humas yang dilakukan dengan pelayanan prima dapat meningkatkan citra perusahaan dan memberikan pelayanan guna meyakinkan pelanggan (Maulida, S. S., Ratnamulyani, I.A., & Agustuni, A. 2017). strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait pengaduan yang disampaikan melalui website LAPOR. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan

didukung dengan kajian teori perencanaan Charles Berger. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang, dengan dua orang merupakan informan utama, dan tiga orang merupakan informan pendukung. Perolehan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang meliputi tiga tahapan, diantaranya yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi (Kusmayadi, A. M., Utamidewi, W., & Kusumaningrum, R. 2022).

Kinerja instansi pemerintahan salah satunya dilihat dari pelayanan publik yang diberikan di tingkat daerah hingga pusat. Pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan pemerintahan disebut optimal apabila berlandaskan pada kebutuhan masyarakat publik. Ditinjau berdasarkan segi pemerintahan, didefinisikan pelayanan sebagai aktivitas memenuhi keperluan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan hak dasar seperti layanan jasa. Pendekatan secara kualitatif berjenis deskriptif diterapkan peneliti guna menjelaskan mengenai pelayanan publik melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Sampel diperoleh melalui teknik purposive sampling diantaranya mencakup Kepala bidang informasi dan komunikasi, admin aplikasi LAPOR, para pengguna aplikasi LAPOR. Observasi, wawancara serta dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data, kemudian dilakukan reduksi, penyajian hingga konklusi. Dari hasil riset menggambarkan adanya analisis Peningkatan pelayanan publik menggunakan indikator yang terdiri dari Pelayanan pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR, mekanisme pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR, kendala dan solusi pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR. Seluruhnya telah berjalan optimal terkecuali terhadap indikator mekanisme pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR yang harus terus dikembangkan. Khususnya terkait media komunikasi. Sebagai pendukungnya yaitu komunikasi internal, sistem pendukung serta SDM. Akan tetapi kekurangannya adalah sering terjadi error pada aplikasi (Koportino, M. 2022).

Optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dinilai belum optimal. Pada proses analisis dan pendeskripsian tentang optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! ada 3 dimensi yang menjadi bagian penting yaitu Tujuan, Alternatif Keputusan dan Sumber Daya yang di batasi. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang segera diatasi, seperti: 1) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat 2) Jaringan yang belum memadai 3) Keterbatasan SDM. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain: 1) Sosialisasi kepada masyarakat via social media 2) Memperbaiki serta meningkatkan sistem jaringan 3) Peningkatan Kualitas SDM. Kesimpulan: Optimalisasi aplikasi LAPOR! dapat dioptimalkan melalui sosialisasi di masyarakat, memperbaiki dan meningkatkan sistem jaringan, serta kualitas SDM masih perlu ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan bagi admin aplikasi LAPOR!, selain itu di optimalkan kembali pelaksanaan aplikasi dengan cara memperbaiki kekurangan yang ada dan menyelesaikan permasalahan agar tugas pemerintahan akan tetap berjalan dengan baik (Aruperes, K.A. 2023). aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli ini telah berjalan dengan baik, hanya masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kinerja aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli. Meskipun memiliki beberapa hambatan namun pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Kata Kunci: Aplikasi LAPOR, Implementasi, Layanan pengaduan (Nazare, A. E. 2022).

Pelayan publik selalu menjadi pembicaraan masyarakat yang krusial, tentu perlunya wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan setiap masalah aktivitas pelayanan yang

dihadapi. Seiring dengan hadirnya inovasi Pemerintah Kota Bandung di Dinas Komunikasi dan Informatika yakni Program LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang sudah ada sejak tahun 2014. LAPOR! ini dibangun sebagai sebuah wadah, sarana dalam kegiatan penyampaian pengaduan maupun aspirasi dalam ranah pelayanan publik dengan itu penelitian ini membahas efektivitas serta masalah yang dihadapi dalam penerapan Program LAPOR! di Kota Bandung dengan tujuan menganalisis, menelaah lebih mendalam tentang masalah dan capaian pelayanan publik, karena itu memiliki fokus efektivitas program dan mengukurnya dari teori Edy Sutrisno dalam Rini Andriani (2018) dengan indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yakni berkenaan pada suatu peristiwa atau gejala, hingga fakta sosial di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program LAPOR! sudah dikatakan efektif sebab sudah sebagian masyarakat yang menggunakan, namun partisipasinya belum menyeluruh secara optimal tersosialisasi kepada Masyarakat Kota Bandung terutama warga yang awam akan teknologi dan proses penanganan pengaduan masih ada pengaduan yang cukup lama prosesnya. Kata Kunci: Pelayanan Publik, LAPOR!, Efektivitas (Faustine, E.D. 2022). pengukuran efektivitas pelaksanaan program LAPOR! yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat adalah program LAPOR! sudah sangat mempermudah pemerintah dan masyarakat dalam melakukan berbagai macam pengaduan dan memberikan efisiensi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sudah efektif namun masih ada beberapa hambatan/kendala yang terjadi, hal ini terjadi karena beberapa faktor yang menjadi penghambat seperti sosialisasi yang masih kurang, akses internet yang tidak memadai dan sumber daya manusia yang tidak kompeten. Kesimpulan: oleh karena itu, saran penulis perlu diadakan sosialisasi secara merata kepada masyarakat, peningkatan sarana dan prasarana akses internet dan pelatihan kepada masyarakat. Kata kunci: Aplikasi LAPOR!, Efektivitas, Pengaduan (Agnesia, J. 2023).

Antusiasme masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR! Angka ini masih terbilang rendah karena hanya sebagian masyarakat yang mengetahui layanan ini, sehingga menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk lebih intens mensosialisasikan fitur-fitur layanan ini. Kata Kunci: Efektivitas, LAPOR!, Pelayanan Pengaduan (Gunatama, L.B. 2022). pengelolaan pelayanan pengaduan publik segi pengaduan dalam Aplikasi LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Barat perlu dibenahi, perlu digalakkan lebih lanjut mengenai rencana aksi LAPOR! yang sudah dicanangkan bersama tim USAID SEGAR dikarenakan renaksi ini memuat semua aspek perencanaan meliputi anggaran, teknis, dan lain-lain demi maksimalnya penerapan LAPOR! di Kotawaringin Barat (Osama, D.H. 2023). tingkat pelayanan e-Government berupa komunikasi dan transaksi satu arah, dua arah sudah cukup baik dan memberikan informasi kepada masyarakat melalui website, media sosial dan surat kabar online (Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020).

II. METODE

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Gambaran-gambaran atau gejala dalam hal ini adalah pengaduan layanan publik. Proses analisis data yaitu meliputi 3 (tiga) kegiatan secara bersamaan yaitu meliputi kegiatan reduksi data-data yang didapat, selanjutnya peneliti melaksanakan kegiatan data disajikan dan terakhir dilakukan peneliti melakukan kesimpulan. hasil penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan public (Hardiyansyah, H. 2015).

Seluruh pengaduan akan ditangani dan diverifikasi oleh admin utama kemudian akan diposisikan dan dijawab langsung SKPD yang berwenang dalam batas lima hari kerja karena lapor Palembang sudah terhubung dengan seluruh SKPD Pemerintah Kota Palembang termasuk perusahaan daerah PDAM dan PDPAL. Berikut dibawah ini gambaran dari sistem lapor online.

Kondisi saat ini Pelayanan publik khususnya pengaduan sudah berada dalam satu pintu/tidak terpecah. Setiap masyarakat yang ingin melaor keluhan, saran, aspirasi sekarang bisa langsung menghubungi lapor online yang sudah terhubung dengan seluruh SKPD yang sudah terkses dengan internet. Tidak semua SKPD memiliki layanan pengaduan Online yang mudah di Akses oleh Masyarakat, oleh karena itu pemerintah kota Palembang memiliki website resmi dan aplikasi lapor yang saat ini sudah bisa dirasakan sendiri manfaatnya. Yaitu: Publik/Masyarakat bisa langsung melaporkan terkait aduannya dalam waktu 24 jam, dengan syarat memiliki quota internet dan pulsa jika ingin mengirim lewat sms.

Menjadi wadah aspirasi publik/masyarakat yang mana bisa menyalurkan aspirasi untuk kemajuan Palembang yang lebih baik. Dapat menjadi wadah dan sarana untuk menampung kritikan publik/masyarakat. Kondisi yang diharapkan Pelaporan Pengaduan menambah jaringan media lagi kedepannya dan haurs ada iklan lapor online di televisi. Dan selalu cepat dan mudah diakses oleh masyarakat melalui online dan sms, komunikasi bersifat dua arah sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif. Proses Akuntanbel dan Transparan. Kegiatan Pelayanan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Menyalurkan Pengaduan kepada Admin Penghubung SKPD. Laporan yang masuk akan diteruskan ke Instansi/SKPD berdasarkan kewenangannya masing-masing. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan oleh SKPD Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala.

Pemerintah Kota Palembang telah mengaktifkan Lapor Sejak Juli 2017 Dan Terhubung dengan 41 SKPD. Total Laporan Januari s.d Oktober 2018, sebanyak 499 Laporan, Rata-rata Laju Verifikasi 1.21 hari, Rata-Rata Laju Tindak Lanjut 2.23 hari, Sebanyak 60% Sosial Kemasyarakatan Sebanyak 40% dan Data Dari Bulan Januari sampai dengan Desember 2021, (sumber data www.lapor.go.id 2021)

Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Pelayanan Terhadap Pengaduan

Tidak semua Masyarakat/Publik memiliki smartphone. Tentu saja hal ini menjadi kendala masyarakat menyampaikan informasinya kepada bagian pelayanan publik, karena apabila masyarakat ingin melapor lewat sms saja harus menyertakan bukti berupa foto, jadi semua yang disampaikan kepada bagian pelayanan pengaduan publik datanya harus lah lengkap agar dapat diproses dengan cepat dan tepat. Misalnya saja jika Si A ingin melaporkan pipa PDAM yang bocor kepada layanan pengaduan laport online namun tidak mengirim bukti foto atau video, maka laporan tersebut sulit di proses dikarenakan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah di informasikan.

Ada Smartphone Namun Malas. Kendala kedua yakni masyarakat memiliki smarphone namun malas melaporkan kepada bagian pelayanan pengaduan publik, kesadaran masyarakat masih minim untuk melaporkan masalah-masalah yang terjadi dilapangan. Masyarakat tidak sabaran, Disaat bagian pelayanan pengaduan publik sudah melakukan kegiatan untuk menyampaikan aduan masyarakat yang bersangkutan kepada dinas terkait terkadang masyarakat mengira bagian pelayanan pengaduan publik tidak menjalankan tugasnya, padahal bagian pelayanan pengaduan publik sudah melaporkan pengaduannya, tapi terkadang terjadi keterlambatan karena dinas terkait harus meninjau langsung lagi kelokasi tempat yang menjadi masalah aduan si pelapor tersebut. Respon Masyarakat Cukup Bagus, Namun Banyak Yang Belum Tau aplikasi laport karena ini merupakan aplikasi yang baru sejak Juli 2017 sampai dengan saat ini 2021. Karena aplikasi laport terbilang baru jadi masyarakat belum terlalu tau dengan adanya aplikasi ini.

Aduan yang melibatkan beberapa Instansi, kendala yang paling berat yang ditangani oleh bagian pelayanan pengaduan publik untuk saat ini adanya aduan yang melibatkan beberapa instansi dengan kepolisian, TNI, selanjutnya di koordinasikan dengan pengadilan agak sedikit rumit, butuh proses-proses yang dihadapi dikarenakan banyak berkas-berkas yang harus dipenuhi oleh pelapor. Misal pencurian motor upaya yang dilakukan Humas dalam mengatasi hambatan Pelayanan terhadap pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Palembang.

Sosialisasi-Sosialisasi Langsung Kemasyarakat, Sosialisasi adalah suatu proses belajar-mengajar atau penanaman nilai, kebiasaan, dan aturan dalam bertingkah laku di masyarakat dari satu generasi ke generasi lainnya sesuai dengan peran dan status sosial masing-masing di dalam kelompok masyarakat. Pengertian sosialisasi dalam arti sempit adalah proses pembelajaran yang dilakukan individu dalam mengenal lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun sosial. Sedangkan pengertian sosialisasi dalam arti luas adalah suatu proses interaksi dan pembelajaran yang dilakukan seseorang sejak ia lahir hingga akhir hayatnya di dalam suatu budaya masyarakat. Melalui proses sosialisasi maka seseorang dapat memahami dan menjalankan hak dan kewajibannya berdasarkan peran status masing-masing sesuai budaya masyarakat. Dengan kata lain, individu mempelajari dan mengembangkan pola-pola perilaku sosial dalam proses pendewasaan diri. Selain kepada masyarakat Humas bagian pelayanan pengaduan publik juga menasar melakukan sosialisasinya Sekolah-sekolah,

Universitas-Universitas yang ada Palembang. Jadi saat sosialisasi tersebut Petugas pelayanan pengaduan langsung meingintruksikan kepada warga untuk menjalankan aplikasinya atau website nya maupun cara mengirim sms laporannya, hal tersebut agar warga yang ikut serta dalam sosialisasi tersebut dapat cepat memahami proses pengaduannya.

IV. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Strategi Komunikasi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Palembang Yaitu: Strategi komunikasi humas bagian pelayanan pengaduan publik mensosialisasikan aplikasi lapor online dengan Menggunakan media- media Online Seperti Instagram, Facebook dan website, dan juga menggunakan baliho, koran, dan stiker yang mana media tersebut dikelola oleh bagian media dan informasi, bagian media dan informasi mempublikasikannya setelah mendapat pemberitahuan oleh bagian pelayanan pengaduan publik tentang apa saja perihal mengenai aduan masyarakat ataupun kegiatan yang dilaksanakan. Aplikasi Lapor Online sendiri terbilang baru dimulai pada awal Juli 2017 hingga sekarang. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Pelayanan Terhadap Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Palembang adalah Tidak semua Masyarakat/Publik memiliki smartphone, Ada Smartphone Namun Malas, Masyarakat tidak sabaran, Respon Masyarakat Cukup Bagus, Namun Banyak Yang Belum Tau dan Aduan Yang Melibatkan Beberapa Instansi. Upaya Yang Dilakukan Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Palembang Sosialisasi-sosialisasi langsung kepada masyarakat, ke universitas-universitas, kesekolah-sekeolah, humas bagian pelayanan pengaduan publik rutin setiap 1 bulan sekali untuk acara sosialisasi tersebut, dan disetiap acara tersebut audience langsung untuk praktek menggunakan aplikasi lapor online nya.

REFERENSI

- Agnesia, J. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Aruperes, K. A. (2023). Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Fadillah, D. I., & Mulyana, D. (2015). Opinion Member Perhimpunan Mahasiswa Bandung (PMB) About News Resignation Of Basuki Tjahaja Purnama (AHOK) From Gerindra. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 409-415.
- Faustine, E. D. (2022). Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Fisip Unpas).

- Gunatama, L. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Lapori Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi.. Gava media.Yogyakarta
- Janah, A. M. R. (2020). Strategi Pemasaran Air Minum Al-Mughits dalam Perspektif Marketing Syariah (Studi Kasus Dusun Manten Kecamatan Udanawu Blitar) (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Kusmayadi, A. M., Utamidewi, W., & Kusumaningrum, R. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Karawang Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Melalui Website Lapori. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9(4), 1184-1194.
- Kopertino, M. (2022). Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis Lapori (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram) (Doctoral Dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Maulida, S. S., Ratnamulyani, I. A., & Agustini, A. (2017). Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Kahuripan Dalam Pelayanan Prima Kepada Pelanggan. Jurnal Komunikatio, 3(2).
- Moleong, J, Lexy. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazara, A. E. (2022). Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lapori Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020). Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi “Monggo Lapori” di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik, 1(1), 57-64.
- Osama, D. H. (2023). Penerapan Aplikasi Lapori Dalam Pelayanan Pengaduan Publik Di Kabupaten Kotawaringin Barat (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- data www.lapori.go.id 2021