

EFEKTIVITAS APLIKASI TANJUNGPINANG AKTUAL DALAM PELAYANAN PENGADUAN ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANJUNGPINANG

Gilang Perdana

NPP. 30.0545

Asdaf Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat

Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0545@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, S.P., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Community Complaints are a form of community participation in government administration efforts as a form of the government listening to complaints from the amsyarakat. Tanjungpinang City Government launched Tanjungpinang Actual application as an online complaint application. **Purpose:** To find out the effectiveness of the Tanjungpinang Actual application in online complaint services. **Method:** Research conducted using qualitative methods, with the theory of the effectiveness of information systems according to DeLonce and McLean in 2003. The data sources used are primary and secondary data sources with informants obtained through purposive sampling and snowball sampling. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Then the data is analyzed by identifying topics, reviewing literature, selecting participants, data collection, analyzing data, reporting and evaluating research. **Result:** The Tanjak application based on the research conducted found that the Tanjak application is an application that is easy to use, safe and flexible, the quality of information is still static, with easy and fast service quality in terms of users that are easy to use and provide user satisfaction. The Tanjak application has an impact in the form of government effectiveness and work performance, but in terms of cost, there are cost overruns due to the facilities and infrastructure of the Tanjak application. **Conclusion:** The Tanjak application in online complaint services in Tanjungpinang City has been effective as a complaint service application. However, there is an integration of complaint services in SP4N so that the main features of Tanjak cannot be used so that replanning is carried out related to changes in the features and main purpose of the Tanjak application into smart apps in Tanjungpinang City.

Keywords: Application; Effectiveness; Complaint; Tanjak

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pengaduan Masyarakat merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam upaya penyelenggaraan pemerintah sebagai wujud pemerintah mendengarkan keluhan adari amsyarakat. Pemerintah Kota Tanjungpinang meluncurkan aplikasi Tanjungpinang Aktual sebagai aplikasi pengaduan online. **Tujuan:** Untuk mengetahui efektivitas aplikasi Tanjungpinang Aktual dalam pelayanan pengaduan secara online. **Metode:** Penelitian yang dilakukan

menggunakan metode kualitatif, dengan teori efektivitas sistem informasi menurut *DeLance and McLean* tahun 2003. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder dengan informan didapatkan melalui *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data dilakukan analisis dengan mengidentifikasi topik, meninjau literatur, memilih peserta, pengumpulan data, menganalisis data, pelaporan dan mengevaluasi penelitian. **Hasil/Temuan:** Aplikasi Tanjak berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa aplikasi tanjak merupakan aplikasi yang mudah digunakan, aman dan fleksibel, kualitas informasi yang masih statis, dengan kualitas layanan yang mudah dan cepat dari segi pengguna yang mudah digunakan dan memberikan kepuasan kepengguna. Aplikasi Tanjak memiliki dampak yang berupa keefektifan dan performa kerja pemerintah namun dari segi biaya terdapat pembengkakan biaya akibat adanya sarana dan prasarana aplikasi Tanjak. **Kesimpulan:** Aplikasi Tanjak dalam pelayanan pengaduan online di Kota Tanjungpinang dinilai telah efektif sebagai aplikasi pelayanan pengaduan. Namun, terdapat pengintegrasian pelayanan pengaduan di SP4N sehingga fitur utama Tanjak tidak dapat digunakan sehingga dilakukan perencanaan ulang terkait dengan perubahan fitur dan tujuan utama aplikasi Tanjak menjadi *smart apps* Kota Tanjungpinang. **Kata kunci:** Aplikasi; Efektivitas; Pengaduan; Tanjak

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi memberikan harapan baru bagi kehidupan dengan menjadi suatu solusi permasalahan yang ada serta inovasi untuk kehidupan manusia. Teknologi yang terus berkembang tidak hanya memberikan dampak pada satu sektor namun bergeser menuju sektor lainnya. Seperti halnya sektor pemerintahan. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik atau yang dikenal dengan SPBE merupakan bukti nyata bahwa teknologi mempengaruhi segala sektor kehidupan terutama di bidang pemerintahan. Kehadiran teknologi diharapkan memberikan suatu kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintah. Sedangkan pemerintah dengan adanya teknologi memberikan kemudahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pesatnya perkembangan teknologi di zaman sekarang harus diimbangi dengan tanggung jawab dan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Pelayanan tanpa batas waktu dan ruang (Belina & Habibah, 2019). Berjalannya waktu serta perkembangan teknologi, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 untuk mengatur perkembangan teknologi di ranah pemerintahan dengan memberikan suatu strategi dan kebijakan nasional berupa pengembangan *e-government*. Dengan adanya peraturan tersebut menjadi sebuah pedoman dalam penggunaan teknologi dalam peningkatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik secara yuridis diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik didefinisi sebagai rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku dan yang sudah ditetapkan bagi seluruh penduduk atau warga negara atas pelayanan administrasi, jasa, dan barang yang disediakan dan diselenggarakan oleh pemerintah (Rukayat, 2017). Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat memiliki suatu pedoman yang telah diatur dalam Permen PANRB Nomor 17 tahun 2017 dan Permen PANRB Nomor 19 tahun 2021. Peraturan tersebut mengatur tentang suatu pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara keikutsertaan masyarakat dalam pemerintah atau partisipasi masyarakat. Salah satu isu yang penting di pemerintah yaitu peningkatan pelayanan publik terutama di zaman saat ini yang sudah berkembang teknologi informasi. Salah satu pelayanan publik yaitu pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat memiliki definisi sebagai suatu bentuk partisipasi masyarakat dalam upaya penyelenggaraan pemerintah sebagai wujud pemerintah mendengarkan keluhan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan suatu wujud pemerintah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam memberikan, menyampaikan, dan mengutarakan pengaduan atau keluhan jika terdapat suatu perbedaan antara harapan dan pelaksanaan atau kenyataan. Tidak hanya itu masyarakat juga dapat menyampaikan suatu pengaduan berupa ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan publik yang sudah melanggar peraturan yang berlaku bahkan untuk mementingkan keperluan pribadi atau kelompok. Pengaduan masyarakat dilakukan bertujuan untuk pemerintah dapat memperhatikan, dan mengawasi dalam proses pelayanan publik serta sebagai suatu wujud partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan suatu pelayanan yang lebih baik (Rahmadani et al., 2021).

Pengaduan masyarakat merupakan suatu aspek penting dalam pelayanan masyarakat sehingga hal tersebut diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Pengaduan pelayanan publik diatur sebagai suatu sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional atau SP4N. ialah penggalan tentang susunan data jasa khalayak dengan cara nasional yang bisa mewujudkan kebijaksanaan “*no wrong door policy*” dalam menanggung kepunyaan warga dalam mengantarkan aduan sehubungan dengan kemudahan yang diberikan oleh pemerintah.

TANJAK (Tanjungpinang Aktual) adalah layanan pengaduan aspirasi masyarakat secara daring yang dapat diakses melalui aplikasi di gawai yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tanjungpinang pada tanggal 21 September 2020 untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mengajukan pengaduan kepada Pemerintah Kota Tanjungpinang (Tanjungpinang, 2020).

Aplikasi Tanjak berawal dari sebuah inisiatif dari Dinskominfo untuk memberikan suatu pelayanan publik yang modern dan melibatkan masyarakat kota Tanjungpinang. Masyarakat diharapkan partisipasinya dalam pengawasan pembangunan daerah. Pengembangan Tanjak ditujukan sebagai suatu aplikasi yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, mendapatkan layanan publik serta mendapatkan informasi. Secara umum, Aplikasi Tanjak memiliki fungsi :

1. Sarana atau fasilitas dokumentasi laporan pengaduan/penyampaian aspirasi masyarakat.
2. Tanjak sebagai tindaklanjut laporan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kota Tanjungpinang.

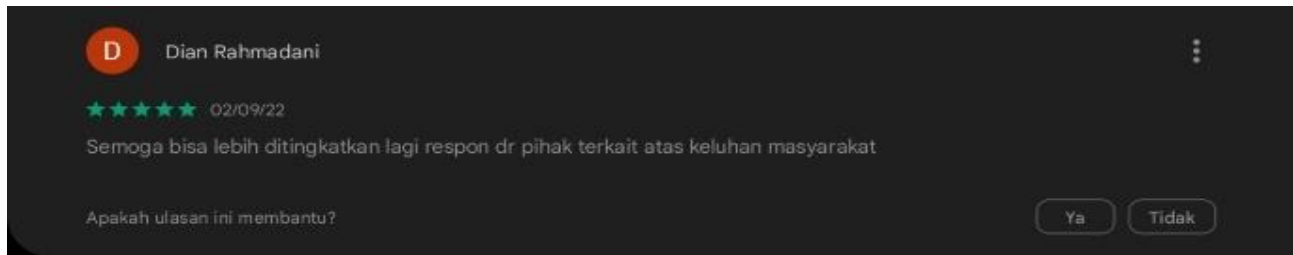
1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Aplikasi Tanjak sebagai aplikasi layanan pengaduan aspirasi masyarakat yang dimiliki oleh Kota Tanjungpinang sudah tersedia untuk sistem operasi android di Google Play Store. Aplikasi Tanjak memberikan kemudahan untuk pengurusan administrasi kependudukan, Kesehatan serta pemberitahuan tentang berita atau informasi di seputar Kota Tanjungpinang. Sebagian dinas atau organisasi pemerintah daerah Kota Tanjungpinang telah terhubung dengan aplikasi Tanjak antara lain Dinas Pendidikan, RSUD Tanjungpinang, Dinas Dukcapil, dan Dinas PMTSP yang memberikan informasi serta layanan yang diperlukan oleh masyarakat baik untuk keperluan pribadi ataupun keperluan kelompok atau organisasi.

Sebagai suatu inovasi baru dimana Aplikasi Tanjka memiliki suatu permasalahan yang harus diatasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu permasalahan yang terjadi yaitu dengan adanya ulasan yang ditulis oleh Dian Rahmadani pada 02 September 2022 yang menyatakan perlu adanya peningkatan respon dari pihak terkait terhadap keluhan masyarakat.

Gambar 1

Ulasan aplikasi Tanjak di Google Play Store



Sumber : Dokumen penelitian tahun 2023

Salah satu permasalahan yang terjadi berupa kurangnya tingkat respon pemerintah terhadap keluhan yang diajukan. Selain itu jika dilihat dari statistik total unduhan aplikasi Tanjak di *play store* baru mencapai 1.000-10.000 sedangkan berdasarkan data gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/ pada 30 Juni 2022 di Kota Tanjungpinang memiliki penduduk 229.553 dengan wajib KTP yaitu 165.950. Sehingga jika dihitung total unduh aplikasi Tanjak dengan wajib KTP Tanjungpinang hanya diantara 0,6%-6% masyarakat Kota Tanjungpinang yang mengunduh aplikasi Tanjak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya informasi dan sosialisasi terkait Tanjak kepada masyarakat.

Permasalahan lainnya yang ditemukan berupa transparansi pengaduan. Permasalahan tersebut timbul baha masyarakat belum bisa melihat seberapa proses pengaduan yang sudah diajukan apakah masih dalam proses, atau menunggu bahkan sudah selesai. Temuan terkait permasalahan yang ada di aplikasi Tanjak menjadikan suatu alasan dilakukan penelitian.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa kajian dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai referensi. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Rachmi Yulianti dan Fina Hesti Winiar dengan judul kajian efektivitas sistem aplikasi aduan *online bebaja* sebagai sarana aspirasi masyarakat di Kabupaten Pandeglang. Penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2019 bertujuan untuk menganalisis tentang efektivitas dari suatu sistem aplikasi aduan berupa *online bebaja* yang memiliki fungsi sebagai sarana aspirasi dan media untuk partisipasi masyarakat di Kabupaten Pandeglang penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori *DeLone and McLean* (Yulianti & Winiar, 2019).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Devi Rahmadani, Muhammad Basri dan La Tarifu terkait dengan efektivitas pelayanan pengaduan amsyarakat secara online melalui aplikasi Laporan! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari. Penelitian dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan menggunakan aplikasi Laporan!. Efektivitas didefinisikan sebagai perbandingan antara target yang dibuat dengan hasil yang didapatkan dengan memperhatikan faktor kecermatan dan faktor waktu (Rahmadani et al., 2021). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nurul Adiyati Hapsari terkait dengan efektivitas pengaduan masyarakat melalui *short message service center*. Penelitian yang dilakukan berdasarkan respon terhadap aduan dari masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan teori Duncan terkait dengan pengukuran efektivitas (Hapsari, 2019).

Penelitian tentang analisis kesuksesan sistem informasi perpustakaan senayan dengan pendekatan model *DeLone and McLean* di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta yang diteliti oleh Muhammad Islam Salim. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean* pada sistem informasi perpustakaan senayan. Metode yang

digunakan yaitu Kuantitatif (Salim, 2018). Penelitian selanjutnya terkait dengan efektivitas pelayanan pengaduan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Penelitian yang dilakukan oleh Lulu Syarifah dan Ertien Rining Nawangsari pada tahun 2021. Penelitian bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif (Syafirah & Nawangsari, 2021).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian yang telah dilakukan oleh sebelumnya oleh peneliti lainnya dimana penelitian yang dilakukan memiliki keterbaruan terkait dengan penggunaan teori *DeLone and McLean* sebagai teori dengan metode kualitatif untuk mengetahui lebih dalam terkait dengan suatu permasalahan. Penelitian terkait dengan aplikasi Tanjak Kota Tanjungpinang masih jarang dilakukan yang mana aplikasi tersebut merupakan salah satu pemeran inti dalam pelaksanaan penerapan teknologi di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini sebagai suatu bentuk analisa untuk acuan perencanaan peningkatan pelayanan terkait efektivitas aplikasi Tanjak dalam pelayanan pengaduan online di Kota Tanjungpinang.

1.5. Tujuan.

Tujuan penelitian yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu Penelitian ini akan mengetahui tingkat efektivitas aplikasi TANJAK (Tanjungpinang Aktual) untuk peningkatan layanan pengaduan secara online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

II. METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan konsep ukuran efektivitas sistem informasi *DeLone and McLean* (DeLone & McLean, 2003) yang terdiri dari lima dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Sumber data penelitian yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder (Suandi et al., 2016).

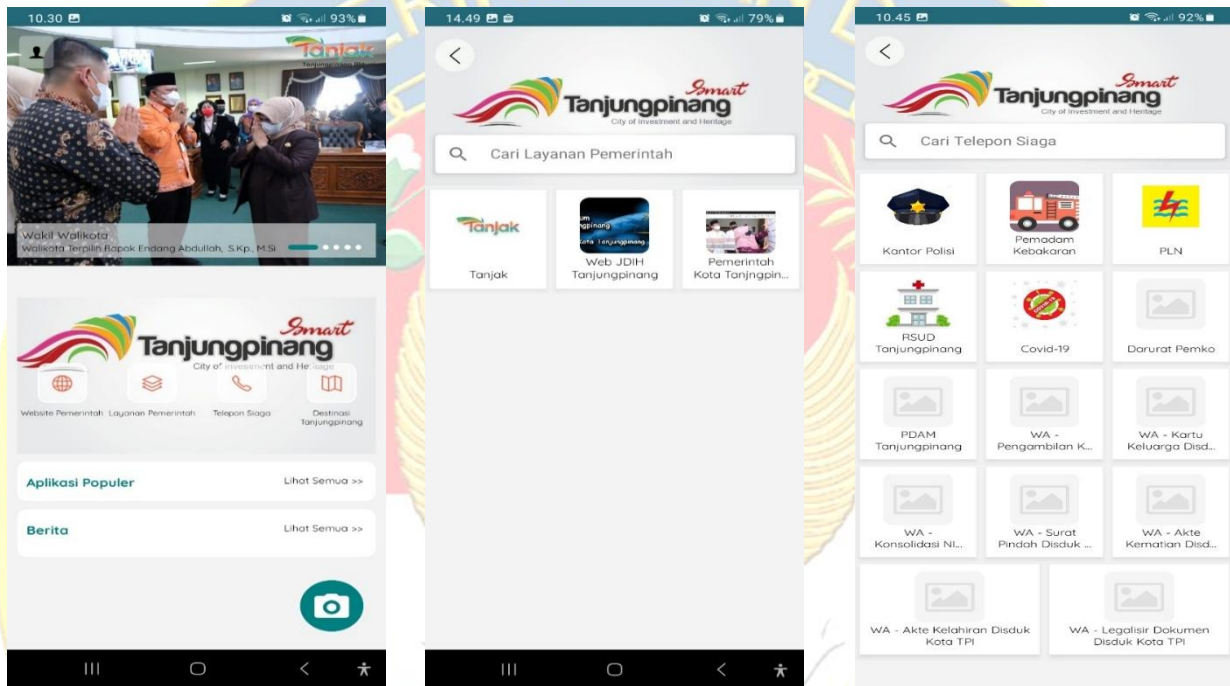
Informan dalam penelitian didapatkan dengan teknik penentuan informan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan yang terdiri dari 13 orang. Instrumen utama atau kunci dalam penelitian yaitu peneliti itu sendiri yang berfungsi untuk menetapkan fungsi, fokus penelitian, membuat kesimpulan, menafsirkan data, analisis data, menilai kualitas data, pengumpulan data dan memilih informan sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi (Samsu, 2017). Data yang telah didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan cara mengidentifikasi topik penelitian, meninjau literatur, memilih peserta atau obyek, pengumpulan data, menganalisis dan menafsirkan data, serta pelaporan dan mengevaluasi penelitian (Semiawan, 2010).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai tentang efektivitas aplikasi Tanjak dalam pelayanan pengaduan online di Kota Tanjungpinang diperoleh dari hasil analisis data dengan teori *DeLone and McLean*. Data didapatkan dengan metode pengumpulan dokumen-dokumen yang berhubungan serta memperkuat terkait dengan penelitian, observasi serta wawancara dengan informan yang telah dipertimbangkan partisipasinya dalam penelitian ini. Hasil penelitian menjelaskan tentang efektivitas aplikasi Tanjak dalam pengaduan online di Kota Tanjungpinang berdasarkan lima dimensi *DeLone and McLean*.

Aplikasi Tanjak dibangun sebagai pelayanan pengaduan *online* dan integrasi untuk mengakses berbagai layanan yang tersedia di Kota Tanjungpinang. Aplikasi Tanjak menjadi tanggungjawab Diskominfo dan Bappedalitbang Kota Tanjungpinang dengan pembagian tugas Diskominfo bertanggungjawab keberlangsungan aplikasi dari sisi teknis, konten dan fungsi, sedangkan Bappedalitbang bertanggungjawab dalam keberlangsungan aplikasi dalam penganggaran dan program kegiatan. Aplikasi Tanjak berasaskan keamanan informasi, kesetaraan, berorientasi kepada konsensus, partisipatif, efisien dan efektif, responsive, transparan dan akuntabel.

Gambar 2
Tampilan aplikasi Tanjak



Sumber : Dokumentasi penelitian tahun 2023

Aplikasi Tanjak sebagai sarana pelaporan tentang permasalahan pembangunan di Kota Tanjungpinang yang meliputi :

1. layanan pemerintah sektor birokrasi;
2. layanan sosial sektor kemasyarakatan, pendidikan, dan Kesehatan; dan
3. layanan infrastruktur sektor infrastruktur dasar perkotaan.

Aplikasi tanjak memiliki admin atau pengelola yang terdiri dari tiga kelompok yaitu pengelola tingkat utama yaitu Diskominfo dan Bappedalitbang, pengelola tingkat Perangkat Daerah yaitu seluruh Perangkat Daerah di Kota Tanjungpinang dan pengelola tingkat kelurahan yaitu lurah se-Kota Tanjungpinang. Aplikasi Tanjak juga berfungsi sebagai media publikasi informasi kegiatan Pemkot Tanjungpinang.

3.1. Efektivitas Aplikasi Tanjungpinang Aktual dalam Pelayanan Pengaduan Online

Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara serta menggunakan teori *DeLone and McLean* tentang ukuran efektivitas sistem informasi yang terdiri dari enam dimensi sebagai berikut :

3.1.1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem sebagai salah satu dimensi pengukuran efektivitas *DeLone and McLean* untuk mengetahui apakah sistem tersebut berkualitas atau tidak melalui lima indikator yaitu :

1. Fleksibilitas

Fleksibilitas menjelaskan tentang pengguna yang menyukai tampilan dari suatu sistem. Sistem yang mempunyai fleksibilitas tinggi sehingga mudah digunakan. Aplikasi Tanjak berdasarkan pendapat Kabid Teknologi Informasi dan Komunikasi yang menyatakan bahwa aplikasi Tanjak diciptakan supaya mudah digunakan dan fleksibel seperti dengan adanya fitur telepon siaga. Fitur telepon siaga yang di desain langsung diarahkan ke panggilan seluler sehingga memudahkan pengguna. Fitur destinasi wisata yang terintegrasi dengan google maps sehingga memudahkan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tanjak merupakan aplikasi yang fleksibel sehingga mudah digunakan.

2. Kecepatan Akses

Kecepatan akses digunakan untuk mengetahui kualitas sistem terkait kecepatan akses yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan atau fungsi sistem. Aplikasi Tanjak di rancang secara sederhana untuk meningkatkan kecepatan akses. Untuk mengakses telepon siaga hanya diperlukan tiga langkah yaitu memilih menu telepon siaga lalu memilih telepon siaga yang diperlukan dan di klik pada telepon siaga yang dibutuhkan.

3. Keamanan

Keamanan sistem dimana data yang ada tidak disalah gunakan oleh pihak lain yang diakses secara illegal. Aplikasi Tanjak sebagai aplikasi pelayanan pengaduan sehingga tidak banyak data penting. Berdasarkan data Diskominfo Kota Tanjungpinang bahwa hingga saat ini tidak ada kasus pembobolan data atau aplikasi.

4. Keandalan sistem

Keandalan sistem didefinisikan bahwa aplikasi tahan terhadap kerusakan dan kesalahan dalam melayani kebutuhan dengan tidak adanya masalah yang mungkin mengurangi kenyamanan pengguna aplikasi.

5. Mudah Digunakan

Aplikasi Tanjak dirancang untuk mudah digunakan oleh pengguna dan sederhana namun tetap memberikan kinerja yang berkualitas. Aplikasi Tanjak umumnya memiliki dua langkah untuk mencapai pelayanan yang diinginkan. Tampilan aplikasi tanjak dibuat untuk mudah dipahami serta langkah-langkahnya yang singkat.

3.1.2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi menganalisis keefektifan aplikasi Tanjak sebagai pelayanan pengaduan dari segi kualitas informasi. Kualitas informasi memiliki lima indikator yaitu :

1. Relevan

Informasi yang relevan merupakan kondisi informasi yang sesuai berdasarkan apa yang dibutuhkan dan diberikan kepada pengguna dari aplikasi Tanjak sebagai aplikasi pelayanan pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Kabid Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Diskominfo Kota Tanjungpinang menjelaskan bahwa informasi yang didapatkan dari layanan pengaduan perlu dilakukan pemilihan karena pernah terjadi adanya kasus pengaduan fiktif atau hoaks.

Kondisi tersebut menjadi bukti bahwa Pemkot Tanjungpinang telah memberikan sarana pengaduan, namun terdapat oknum yang menyalahgunakan dengan menyebarkan informasi pengaduan palsu atau hoaks sehingga harus dilakukan pemilahan data dan informasi.

2. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu kunci kualitas informasi. Informasi yang diberikan atau dipublikasi harus *up to date*. Proses publikasi informasi yang dilakukan di aplikasi Tanjak terdapat proses validasi informasi sebelum dilakukannya publikasi informasi. Validasi informasi diperlukan untuk tetap menjaga citra pemerintah khususnya Pemkot Tanjungpinang. Validasi informasi dibutuhkan dikarenakan informasi yang dipublikasikan dapat menyebar dengan cepat sehingga harus dilakukan verifikasi informasi. Proses yang dibutuhkan hanya sebentar sehingga tidak mengganggu ketepatan waktu publikasi.

Ketepatan waktu dalam pelayanan pengaduan masih terkendala di perangkat daerah dikarenakan tahap pelaksana aduan tidak selalu melakukan pengecekan terkait ada tidaknya pengaduan yang masuk sehingga pengaduan yang telah dilayangkan tidak segera ditindaklanjuti. Respon yang diberikan oleh masing-masing perangkat daerah dalam menyikapi pengaduan berbeda-beda sehingga tidak selalu sama untuk ketepatan waktunya.

3. Kelengkapan informasi

Kelengkapan informasi merupakan sebuah faktor dalam menentukan kualitas informasi terkait lengkap atau tidaknya informasi tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik menjelaskan bahwa dalam melengkapi informasi perlu mencari tahu kepada informan atau tingkat perangkat daerah yang berhubungan dengan informasi tersebut.

Informasi yang diberikan terkadang tidak lengkap sehingga memerlukan informasi tambahan untuk melengkapinya. Fitur berita dalam aplikasi tanjak masih kosong karena untuk penyebaran informasi terfokus kepada media sosial. Informasi yang diberikan hanya berupa foto dan keterangan di halaman utama aplikasi Tanjak. Kelengkapan informasi di aplikasi Tanjak masih sedikit karena di fitur berita masih kosong serta halaman utama hanya berisikan foto dan keterangan kegiatan.

4. Penyajian informasi

Kualitas informasi diketahui dengan format atau susunan informasi sehingga dapat memudahkan pengguna dalam mengetahui informasi yang diberikan oleh aplikasi. Informasi di Pemkot Tanjungpinang utamanya dipublikasikan melalui website dan media sosial. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa informasi yang disajikan dalam bentuk berita utamanya di upload melalui website dan media sosial Pemkot dikarenakan masyarakat lebih sering mengakses melalui media sosial terutama Instagram dan website.

Kondisi di aplikasi Tanjak sendiri terkait dengan berita diketahui bahwa tidak diupdate serta hanya menyakinkan foto dan keterangan gambar tanpa informasi pelengkap. Aplikasi Tanjak tidak difokuskan dalam penyajian informasi berita namun kepada fitur-fitur yang disajikan.

5. Keakuratan informasi

Informasi sangat penting dalam era zaman digital saat ini. Keakuratan informasi sngatlah diperhatikan. Hal tersebut didasarkan dengan hasil wawancara yang menjelaskan bahwa informasi yang disebarluaskan haruslah akurat karena menyangkut nama Pemerintah Kota Tanjungpinang sehingga diperlukan suatu proses validasi informasi sebelum di publikasi.

Informasi yang diberikan dalam aplikasi Tanjak lebih kearah informasi statis dasar seperti nomor telepon siaga, destinasi serta layanan pemerintah. Informasi tersebut dipastikan keakuratannya untuk menciptakan layanan yang baik.

3.1.3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan didefinisikan sebagai suatu kondisi yang didapatkan oleh pengguna terhadap layanan yang didapatkan dari menggunakan sistem. Kualitas layanan memberikan keyakinan kepada pengguna terhadap apa yang didapatkan.

1. Jaminan

Jaminan kualitas layanan adalah jaminan atas keraguan, kebenaran informasi serta kerahasiaan data. Aplikasi Tanjak sebagai aplikasi Pemerintah Kota Tanjungpinang memiliki proses validasi informasi terkait kebenaran informasi serta menjamin kerahasiaan data. Kerahasiaan data aplikasi Tanjak berdasarkan data hingga saat ini tidak adanya kasus kebobolan data.

2. Kehandalan

Kehandalan kualitas layanan yang diberikan oleh Tanjak didasarkan kepada masing-masing perangkat daerah yang mana sampai saat ini secara umum bisa dikatakan handal. Berdasarkan pendapat dari Kabid Statistika dan Persandian Diskominfo Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa kehandalan aplikasi Tanjak juga dipengaruhi oleh masing-masing kinerja perangkat daerah.

Kinerja masing-masing perangkat daerah yang mempengaruhi kehandalan aplikasi Tanjak dikarenakan kehandalan aplikasi Tanjak tidak hanya bergantung kepada Diskominfo saja namun dengan seluruh perangkat daerah sebagai pelaksana tindaklanjut pelaporan.

3. Bukti Langsung

Bukti dibutuhkan sebagai tanggungjawab pelaksanaan suatu program dan menjelaskan tentang kualitas layanan. Bukti langsung terkait kualitas layanan Aplikasi Tanjak yaitu dengan adanya penyediaan informasi berupa nomor telepon siaga, website pelayanan dan perangkat daerah Pemerintah Kota Tanjungpinang serta destinasi wisata yang mana telah terintegrasi untuk mengarahkan kepada aplikasi peta.

3.1.4. Pengguna (*User*)

Pengguna sebagai pengujian secara eksternal untuk aplikasi. Terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan apakah aplikasi Tanjak efektif atau tidak didasarkan pendapat dari pengguna.

1. Kemudahan ditelusuri

Aplikasi Tanjak memiliki sistem yang mudah untuk ditelusuri itemnya. Sebagai contohnya ketika dalam menggunakan fitur telepon siaga, pengguna bisa melakukan telusuri tanpa perlu mencari satu persatu. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan Tanjak.

2. Kemudahan Sisten navigasi

Aplikasi akan bekerja dengan efektif jika terdapat navigasi yang tepat. Aplikasi Tanjak terdiri dari Satu *homepage* atau beranda yang berisikan fitur-fitur pilihan. Hal tersebut dibuktikan ketika menggunakan aplikasi Aplikasi Tanjak memiliki sistem yang mudah untuk ditelusuri itemnya. Sebagai contohnya ketika dalam menggunakan fitur telepon siaga, pengguna bisa melakukan telusuri tanpa perlu mencari satu persatu. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan Tanjak.

3.1.5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penilaian terkait dengan efektivitas aplikasi Tanjak secara eksternal dinilai dari kepuasan pengguna. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terdapat tiga indikator yaitu :

1. Kefektivan

Keefektivan sistem dalam penggunaan dapat memberikan dampak yang baik kepada pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa aplikasi Tanjak dapat dikatakan efektif berdasarkan kepuasan pengguna karena :

- a. Pengaduan yang tidak perlu harus datang ke kantor cukup melalui aplikasi Tanjak
- b. Mengintegrasikan berbagai fitur berupa pengaduan dan informasi berita sehingga tidak perlu banyak aplikasi
- c. Tidak perlu ribet mencari telepon siaga dan layanan pemerintah karena sudah ada dalam satu aplikasi
- d. Membuka berbagai macam aplikasi terlalu ribet sehingga diintegrasikan dalam Tanjak untuk pengaduan yang mudah karena langsung berada di halaman utama dengan bukti dokumentasi
- e. Pengaduan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Aplikasi Tanjak dikatakan efektif karena memiliki berbagai macam manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi serta model sistem yang sederhana menjadikan lebih cepat mengakses fitur yang ada.

2. Efisiensi

Efisiensi didefinisikan sebagai pengguna dapat mencapai kepuasan dalam penggunaan sistem informasi yang mana dapat membantu aktivitas pengguna secara efisien. Penelitian yang dilakukan mengetahui bahwa aplikasi Tanjak memudahkan pengguna dalam menemukan website pemerintah, layanan pemerintah, telepon siaga, destinasi di Kota Tanjungpinang dan aplikasi populer yang ada di lingkungan Pemkot Tanjungpinang.

Pengguna dalam mencari alamat website pemerintah tidak perlu mencari satu persatu namun dengan adanya aplikasi Tanjak telah menyediakan informasi tersebut. Selain alamat website perangkat daerah, aplikasi Tanjak menyediakan layanan telepon siaga sehingga dalam kondisi darurat langsung bisa melakukan panggilan telepon.

3. Kepuasan

Kepuasan didefinisikan sebagai rasa puas yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi Tanjak. Berdasarkan wawancara dengan informan yang merupakan beberapa aparatur

diketahui bahwa informan tersebut puas dalam penggunaan aplikasi Tanjak disebabkan dengan adanya fitur pengaduan online dan layanan lainnya berupa telepon siaga, website pemerintah dan layanan pemerintah. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa masyarakat masih belum menggunakan aplikasi tanjak dikarenakan ketidaktahuan terkait aplikasi tersebut. Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat masih sedikit yang mengetahui tentang aplikasi Tanjak.

3.1.6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih diartikan sebagai dampak yang ada akibat adanya suatu sistem informasi sehingga dampak yang diberikan dengan adanya aplikasi Tanjak.

1. Pengambilan Keputusan

Keefektifan aplikasi Tanjak perlu diketahui dari pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa aplikasi Tanjak mempengaruhi pengambilan keputusan dengan adanya fitur pengaduan online. Meskipun terdapat berbagai macam fitur yang tersedia di aplikasi Tanjak namun hal tersebut tidak memberikan pengaruh kepada pengambilan keputusan karena sifatnya yang hanya memberikan informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala dan Sekretaris Diskominfo Kota Tanjungpinang diketahui bahwa aplikais Tanjak memberikan informasi pengaduan dari masyarakat yang kemudian dilakukan analisa sehingga hasil dari analisa tersebut menjadikan suatu dasar atau pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

2. Pengurangan biaya

Penggunaan digitalisasi sistem bertujuan untuk mengurangi biaya. Aplikasi Tanjak dalam penerapannya dapat mengurangi biaya yang diperlukan dalam sistem pemerintah hal tersebut dinyatakan oleh Kepala Diskominfo Kota Tanjungpinang yang mengatakan bahwa aplikasi Tanjak memberikan pengaruh berupa adanya pengurangan biaya birokrasi namun terdapat peningkatan biaya aplikasi berupa sarana dan prasana yang mendukung aplikasi Tanjak.

Pengurangan biaya birokrasi berupa pemangkasan alur birokrasi namun dalam proses penerapan aplikasi Tanjak memerlukan anggaran sebagai pendukung sarana dan prasarana aplikasi Tanjak.

3. Kegunaan

Kegunaan diartikan sebagai dengan adanya aplikasi Tanjak dapatkan memberikan manfaat berupa kegunaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala dan Sekretaris Diskominfo Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa aplikasi Tanjak berguna untuk mendapatkan data nyata lapangan melalui media pengaduan masyarakat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan informasi kepada pemerintah terkait dengan kondisi yang ada di masyarakat.

Terdapat suatu permasalahan baru berupa pengintegrasian pelayanan pengaduan di aplikasi SP4N atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sehingga fitur utama berupa pengaduan tidak dapat digunakan.

Pengintegrasian pelayanan tersebut memberikan pengaruh besar terhadap aplikasi Tanjak. hal tersebut diketahui berdasarkan hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Diskominfo Kota Tanjungpinang yang menyatakan bahwa pengintegrasian pelayanan pengaduan di SP4N berpengaruh sekali terhadap kondisi aplikasi Tanjak. Karena fitur Utama dari Tanjak yaitu layanan pengaduan atau pelaporan sehingga dengan adanya integrasi LAPOR! di aplikasi SP4N menyebabkan fitur tersebut sudah tidak dapat digunakan lagi di aplikasi Tanjak.

Kondisi tersebut membuat Diskominfo dan Bappedalitbang Kota Tanjungpinang melakukan evaluasi secara menyeluruh terkait pelaksanaan aplikasi Tanjak serta perubahan tujuan dari aplikasi Tanjak yang kemudian dilakukan perencanaan ulang terkait aplikasi Tanjak.

4. Mempermudah pekerjaan

Aplikasi Tanjak dinilai efektif jika dapat memudahkan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Diskominfo Kota Tanjungpinang sebagai informan diketahui bahwa aplikasi Tanjak memudahkan pekerjaan karena sistem digital menjadikan adanya pemangkasan alur pelayanan selain itu untuk memberikan pengaduan kepada Pemerintah, masyarakat tidak perlu secara tradisional namun sudah bisa dengan cara digital yang mana dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat memudahkan pekerjaan pemerintah dalam mendapatkan informasi terkait pengaduan masyarakat.

5. Efektif

Efektif diartikan apakah aplikasi Tanjak memberikan efektif kerja pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Diskominfo Kota Tanjungpinang yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Tanjak memberikan keefektifan kerja pemerintah dikarenakan dapat memberikan data terkait kondisi dilapangan namun terdapat suatu hambatan berupa pengguna yang masih sedikit meskipun aplikasi ini sudah berjalan dua tahun.

6. Produktifitas kerja

Produktifitas kerja sebagai indikator untuk mengetahui manfaat bersih aplikasi Tanjak. Menurut Kepala Diskominfo Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa pemerintah terbantu dalam mendapatkan informasi tentang kondisi masyarakat dengan adanya pengaduan sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja pemerintah selain itu ditambahkan oleh Sekretaris Diskominfo Kota Tanjungpinang bahwa dengan adanya aplikasi Tanjak dapat meningkatkan produktifitas kerja pemerintah karena mendapatkan pengaduan secara langsung melalui digital sehingga dapat dilakukan penanganan secepatnya.

Aplikasi Tanjak memberikan produktifitas kerja berupa membantu mendapatkan informasi tentang kondisi yang ada di masyarakat secara instan dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung untuk mendapatkan penanganan.

7. Performa Pekerjaan

Performa pekerjaan didefinisikan sebagai kondisi meningkatnya performa pekerjaan akibat adanya suatu sistem informasi atau aplikasi. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Diskominfo Kota Tanjungpinang menyatakan bahwa pemerintah terbantu dalam mendapatkan informasi tentang kondisi masyarakat sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja.

Performa pekerjaan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang dianggap meningkat meskipun tidak signifikan akibat pengguna yang masih sedikit.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa aplikasi Tanjak dalam pelayanan pengaduan online di Kota Tanjungpinang dinilai telah efektif sebagai aplikasi pelayanan pengaduan online. Namun terdapat suatu kondisi dimana terjadi pengintegrasian SP4N yang berpengaruh terhadap fitur utama aplikasi Tanjak yang merupakan fitur pelayanan pengaduan sehingga tidak dapat digunakan.

Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terkait dengan efektivitas sistem aplikasi aduan *online bebaja* yang dilakukan oleh Rachmi Yulianti dan Fina Hesti Winar terdapat kesamaan yaitu fungsi aplikasi berupa pelayanan pengaduan dari masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut menemukan suatu permasalahan yang sama berupa kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap penggunaan aplikasi bebeja, tanggap pemerintah dinilai masih lambat dan kurangnya partisipasi masyarakat namun penelitian tersebut tidak mengulas kondisi adanya pengintegrasian SP4N karena penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 (Yulianti & Winar, 2019). Kendala kurangnya sosialisasi juga ditemukan di penelitian lain terkait efektivitas pengaduan masyarakat melalui *short message service center* (Hapsari, 2019).

Penelitian lainnya yang mengkusung topik yang sama berupa efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat secara online melalui aplikasi Lapor dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa partisipasi masyarakat diperlukan dalam proses perbaikan pelayanan publik dan aplikasi Lapor! dikatakan efektif (Rahmadani et al., 2021). Penelitian tersebut memiliki kesamaan bahwa partisipasi masyarakat diperlukan dalam menciptakan suatu perbaikan pelayanan publik. Penelitian lain terkait dengan pelayanan pengaduan menyatakan bahwa masih kurang efektif akibat dari sumber daya manusia (Syafirah & Nawangsari, 2021).

Kemudian penelitian terkait dengan penggunaan teori *DeLone and McLean* dalam kesuksesan sistem informasi oleh Muhammad Islam Salim yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan pengguna, hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, hubungan positif antara kualitas informasi dan pengguna, hubungan positif antara kualitas layanan dan pengguna, hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna, hubungan positif antara pengguna dan kepuasan pengguna, hubungan positif antara pengguna dan manfaat bersih serta hubungan positif antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Salim, 2018).

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan efektivitas aplikasi Tanjak dalam pengaduan online di Kota Tanjungpinang terdapat suatu temuan menarik berupa adanya pengintegrasian layanan pelaporan dan pengaduan menjadi satu dalam aplikasi SP4N yang berbasis nasional sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya terkait dengan dampak atau penerapan SP4N di suatu Kota atau Kabupaten sehingga dapat diketahui bagaimana pengaruh hal tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai efektivitas aplikasi Tanjak dalam pelayanan pengaduan online di Kota Tanjungpinang, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Aplikasi Tanjak dinilai telah efektif sebagai aplikasi pelayanan pengaduan online di Kota Tanjungpinang. Hal tersebut Berdasarkan penelitian terhadap efektivitas sistem aplikasi Tanjak terhadap pengaduan didapatkan bahwa aplikasi tanjak merupakan aplikasi yang mudah digunakan, aman dan fleksibel, kualitas informasi yang masih statis, dengan kualitas layanan yang mudah dan cepat dari segi pengguna yang mudah digunakan dan memberikan kepuasan kepengguna. Aplikasi Tanjak memiliki dampak yang berupa keefektifan dan performa kerja pemerintah namun dari segi biaya terdapat pembengkakan biaya akibat adanya sarana dan prasarana aplikasi Tanjak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tanjak Efektif sebagai aplikasi Pengaduan.

Terdapat kondisi berupa pengintegrasian pelayanan pengaduan di SP4N yang sangat berpengaruh terhadap Tanjak dimana fitur utama Pelayanan Pengaduan di Tanjak sudah tidak dapat digunakan dan Diskominfo Kota Tanjungpinang melakukan evaluasi terkait pelaksanaan aplikasi

Tanjak serta perencanaan terkait perubahan fitur dan tujuan utama dari aplikasi Tanjak yang semula berupa aplikasi pelayanan pengaduan menjadi smart apps Kota Tanjungpinang..

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya melakukan penelitian secara umum terkait dengan efektivitas tidak secara detail terkait dengan faktor-faktor yang ada dan terjadi berkaitan dengan aplikasi Tanjak.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih merupakan sebuah karya sederhana yang mana terdapat suatu temuan berupa adanya pengintegrasian SP4N sehingga diharapkan terdapat suatu penelitian terkait dengan penerapan atau dampak dari pengintegrasian SP4N terhadap Pemerintah Daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang yang telah membantu peneliti dalam pengumpulan data serta memberikan masukan dan saran terkait dengan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Belina, M. riski, & Habibah, S. (2019). Efektivitas aplikasi sakdino dalam mewujudkan good governance di kota malang. *Prosiding Simposium Nasional*, 1(1), 512–531.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hapsari, nurul A. (2019). Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center (Studi kasus di Provinsi Lampung). *UNiversitas Lampung*, 1(1), 1–93.
- Rahmadani, D., Tarifu, L., & Basri, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapori ! (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari). *Jurnal administrasi negara, politik-pemerintah dan hubungan internasional*, 7(1), 10–17.
- Salim, M. I. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem informasi perpustakaan Senayan Dengan pendekatan model Delonice dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 39(1), 1–24. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025><http://dx.doi.org/10.1038/nature10402><http://dx.doi.org/10.1038/nature21059><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127><http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>
- Samsu. (2017). Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research and Development. In Rusmini (Ed.), *Pustaka Jambi* (1 ed., Vol. 1, Nomor 1). Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA). [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)42777-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)42777-2)
- Semiawan, P. D. C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya* (Arita (ed.); 1 ed.). PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Suandi, I. N., Agung, A. A. G., CANDIASA, I. M., Suastra, I. W., Tika, I. N., Pageh, I. made, & Dantes, G. R. (2016). Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, TA, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi. In S. P. D. I. Nengah (Ed.), *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, TA, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi* (1 ed.). Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (19 ed.). Alfabeta, CV.
- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal ilmiah Indonesia*, 6(2), 928–948.
- Yulianti, R., & Winiar, F. H. (2019). Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Sarana

Aspirasi Universitas Serang Raya EffectivenessOf Online Complaints Application System
Bebeja Asa Means Of Society Aspirations In Pandeglang District. *Konferensi Nasional Ilmu
Administrasi*, 1(3), 1–7.

