



EVALUASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS

E-GOVERNMENT

(Studi Pada Aplikasi Surat Warga di Pemerintahan

Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Oleh

MUKHAMAD IFAN FAUZI

217.010.91.158



JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

MALANG

2022

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang senantiasa harus dipenuhi oleh pihak pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik lagi. Potret buruknya pelayan publik seperti halnya ketidakpastian pelayanan, standar pelayanan yang kurang jelas sehingga sulit di mengerti menjadikan masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai salah satu upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Malang. Di Kota Malang dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, sehingga Kota Malang membuat terobosan berupa inovasi sehingga nantinya akan terus mengikuti dan menjadi pelaku pembangunan. Kota Malang menjadi salah satu kota yang mengembangkan program *Smart City* sebagaimana usulan dari pemerintah pusat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode observasi, kuisioner, dokumentasi, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya Pemerintah Kabupaten Malang masih belum maksimal dalam pelaksanaan sosialisasi mengenai surat warga di setiap daerah yang ada di kabupaten Malang dan juga Pemerintah Kabupaten Malang Masih Harus Mengembangkan Aplikasi Surat Warga. Adapun saran yang diberikan oleh penulis terkait pengembangan aplikasi berkelanjutan seperti pada aplikasi surat warga yang pada awalnya hanya berisikan menu pengaduan untuk dikembangkan menjadi aplikasi yang juga dapat merespon bentuk kepengurusan dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, *E-Government*

SUMMARY

This research is motivated by the demand for improving public services that are good and satisfying to the community, which is a need that must always be met by the government. The government must be able to change the poor public services for the better. Bad portraits of public servants such as service uncertainty, service standards that are not clear so it is difficult to understand make the community have a weak position when dealing with public service providers. One of the efforts to support the creation of quality public services is the need to apply the principles of Good Governance in the government system as an effort to create good quality public services. As done by the Malang Regency government. Malang City is considered to have utilized information technology well, so that Malang City has made a breakthrough in the form of innovation so that later it will continue to follow and become actors in development. Malang City is one of the cities that has developed the Smart City program as proposed by the central government. This study used qualitative research methods. Data collection techniques in this study were using the methods of observation, questionnaires, documentation, and interviews. Based on the results of research and analysis in this study, it can be concluded that the Malang Regency Government is still not optimal in the implementation of socialization regarding citizen letters in every area in Malang district and also the Malang Regency Government still has to develop citizen letter applications. The suggestions given by the author related to the development of sustainable applications such as the residents' letter application which initially only contained a complaint menu to be developed into an application that could also respond to the form of document management needed by the community.

Keywords: Evaluation, Service, E-Government

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang senantiasa harus dipenuhi oleh pihak pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik lagi. Potret buruknya pelayan publik seperti halnya ketidakpastian pelayanan, standar pelayanan yang kurang jelas sehingga sulit di mengerti menjadikan masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu juga, masih tingginya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang rumit dan panjang membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik menjadi permasalahan yang juga kerap terjadi.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus hadir ke instansi pemerintah yang dituju, hal ini menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka (offline) ini juga menjadikan masyarakat wajib hadir secara langsung ke sebuah instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum terpenuhi. Semakin majunya perkembangan zaman dan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi yang baik dapat dimanfaatkan

untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk meminimalisir resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan sebuah pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan juga tentunya mengurangi pungutan liar yang biasanya sering terjadi.

Kualitas pelayanan aparatur berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan yang di bakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, tarif atau biaya pelayanan yang rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai salah satu upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Malang. *Good Governance* (tata pemerintahan yang

baik) merupakan sebuah konsep yang sering dipergunakan secara teratur dalam ilmu pemerintahan. Konsep itu lahir lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, *civil society*, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan.

Di Kota Malang dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, sehingga Kota Malang membuat terobosan berupa inovasi sehingga nantinya akan terus mengikuti dan menjadi pelaku pembangunan. Kota Malang menjadi salah satu kota yang mengembangkan program *Smart City* sebagaimana usulan dari pemerintah pusat. Berbagai kemajuan serta prestasi dari level nasional hingga level internasional telah banyak diraih oleh kota Malang sehingga dikenal sebagai kota pendidikan, kota pariwisata, serta kota industri.

Pemerintahan di Indonesia saat ini telah dibangun pelayanan masyarakat yang berbasis *E-Government* dan telah memiliki sejumlah item TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) akan tetapi belum dimanfaatkan atau didayagunakan secara optimal dalam pelayanan publik guna mendukung terciptanya tata pemerintahan yang baik. Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun kenyataannya yang terjadi adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui media massa yang menuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari analisis yang dilakukan peneliti terdapat permasalahan yang ditemukan pada pelayanan publik berbasis *E-Government* atau pada aplikasi surat warga yaitu :

1. Kurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah bagi masyarakat Kabupaten Malang.

Pada Tahun 2012 pelayanan publik di Kabupaten Malang masih kurang memuaskan, hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang masih bekerja dengan waktu yang relatif lambat. Masyarakat menganggap pelayanan publik di Kabupaten Malang ini masih jauh dari kata efektif dan efisien. Sementara untuk pengawasan kebijakannya, partisipasi masyarakat masih rendah sehingga pada Tahun 2012, Malang Corruption Watch (MWC) membuat satu posko pengaduan keiling yang ditujukan kepada masyarakat Kota Malang dan Kabupaten Malang tentang pelayanan publik. Hasil survey yang dilakukan MWC membuktikan bahwa masih banyaknya masyarakat yang menganggap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang ini masih jauh dari kata memuaskan. Hingga pada tahun 2018 pemerintah Kabupaten Malang malukan kunjungan kerja ke Pemerintah Kota Surabaya untuk mendalami tata kelola pemerintah berbasis elektronik (*E-Government*). Selain mengikuti arus perkembangan zaman, akuntabilitas dalam menjalankan roda pemerintahan juga harus direalisasikan. Hasil dari kunjungan kerja ini meliputi beberapa hal yang akan diaplikasikan di Kota Malang seperti penerapan sistem *e-budgeting* dan *e-planning*. Inovasi dalam sebuah tata pemerintahan juga seperti *E-*

Government sangatlah penting karena itu kedatangan rombongan Pemkot Malang untuk melakukan kunjungan kerja adalah agar bisa melihat langsung bagaimana aplikasinya di Kota Surabaya.

Kota Surabaya dipilih dikarenakan Kota Surabaya diakui secara nasional menjadi pelopor *E-Government* di Indonesia. sistem *E-Government* di Pemerintah Kota Surabaya sudah dibangun sejak tahun 2002, tepatnya ketika Walikota Surabaya Tri Rismaharini masih menjabat sebagai kepala Bagian Bina Pembangunan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya. Antiek Sugiharti menjelaskan Sistem atau aplikasi yang lahir pertama kali pada tahun 2002 itu adalah *e-procurement*. Sistem yang diciptakan oleh Wali Kota Risma ini untuk memudahkan kinerja monitoring pelaksanaan kegiatan pembangunan melalui proyek-proyek yang ada.

Pemerintah Kabupaten Malang menyadari betapa pentingnya penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu teknologi informasi itu harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan terwujudnya kemajuan dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ini telah memberi andil besar didalam kehidupan masyarakat. Namun juga tidak bisa dipungkiri bahwasannya penerapan *E-Government* di setiap daerah pasti mempunyai suatu masalah atau kendala yang harus dihadapi selama mengimplementasikan pelayanan yang berbasis elektronik tersebut. Hal itulah yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Malang.

2. Pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Malang yang masih sulit dimengerti / kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat

Beberapa permasalahan yang diidentifikasi berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan di pemerintah kabupaten Malang seperti informasi pelayanan kesehatan, kependudukan, dan bantuan sosial yang sulit dimengerti oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Anwar bahwasannya :

“Pemerintahan Kabupaten Malang harus berinovasi pelayanan publik, Pemerintahan Kabupaten Malang juga harus menyediakan informasi yang mudah dimengerti masyarakat”. (Sumber: Wawancara, 23 Maret 2021)

Hal itulah yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Malang. Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan di Pemerintah Kabupaten Malang seperti masalah kesejahteraan, pelayanan publik hingga kesehatan. Pelayanan publik dibidang administrasi masih bersifat tradisional. Hal inilah yang membuat masyarakat mengeluh terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan, dengan kata lain bahwasnya masyarakat masih belum maksimal puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat sangat penting dan dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan yang baik sehingga akan tercipta *Good Governance* dalam suatu negara. Seperti teori yang dikembangkan oleh Kenedy dan Young (2006:107) yaitu indikator kepuasan pelanggan seperti; a. keberadaan pelayanan; b. ketanggapan pelayanan; c. ketepatan pelayanan; d. profesionalisme pelayanan; e. kepuasan keseluruhan dengan pelayanan; f. kepuasan keseluruhan dengan barang.

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Malang terus berupaya memantapkan untuk mewujudkan suatu Kabupaten *Smart City* sesuai *grand design* 2017-2021. Dalam dua tahun terakhir ini Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Malang melakukan berbagai inovasi teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya adalah membangun *Command Center*. *Command Center* ini bertujuan agar para pejabat pemerintah bisa memantau berbagai data masyarakat di kabupaten Malang. Mulai dari data kependudukan, kesehatan, kemiskinan, hingga pendidikan semua bisa dipantau melalui *Command Center* secara *Real Time*. Selain *Command Center*, DISKOMINFO Kabupaten Malang juga membangun aplikasi yang sudah dapat diunduh di playstore. Aplikasi itu antara lain Surat Warga yang merupakan salah satu layanan unggulan Pemkab Malang. Dengan aplikasi ini, segala kejadian seperti kecelakaan, bencana alam, kebakaran, maupun kemacetan akan terpantau.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Feri Hari Agung selaku kepala Diskominfo Kabupaten Malang menjelaskan bahwa :

“jadi, kalau masyarakat menemukan ada jalan rusak, sampah berserakan, dan sebagainya, langsung dilaporkan saja ke aplikasi Surat Warga, nanti akan terkirim ke *command center* di lantai 9, kompleks kantor Bupati Malang di Jl. Panji, Kepanjen, Kabupaten Malang. Lalu oleh petugas di *command center* akan diteruskan ke OPD terkait. Jadi, semua permasalahan atau keluhan dari masyarakat bisa disampaikan di aplikasi tersebut”. (Sumber: Wawancara, 23 Maret 2021)

Aplikasi Surat Warga adalah sebuah aplikasi pelaporan permasalahan yang ada di Kabupaten Malang, Surat Warga merupakan aplikasi mobile yang diperuntukkan bagi warga Kabupaten Malang untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan seperti bencana alam, kebakaran, kecelakaan, kemacetan dan

lain sebagainya yang ada dilingkungan Kabupaten Malang. Surat Warga ini berfungsi sebagai wadah warga Kabupaten Malang untuk menyampaikan aspirasinya dan nantinya akan ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Malang.

Data hasil wawancara tersebut diperkuat dari wawancara dengan Feri Hari Agung selaku Mantan Kepala Diskominfo Kabupaten Malang mengatakan :

“Seluruh keluhan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi ini (Surat Warga) akan segera ditindak lanjuti. Kami akan menyampaikan dan menghubungkannya langsung kepada dinas yang bersangkutan. Misalnya ada keluhan terkait kepengurusan data kependudukan, maka akan kami sampaikan ke Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) agar segera disikapi. Kemudian terkait aspal rusak, akan kami sampaikan ke Dinas PU Bina Marga dan seterusnya”. (Sumber: Wawancara, 23 Maret 2021).

3. Seringnya terjadi kesalahan teknis/*error* pada aplikasi surat warga

Pemerintah Kabupaten Malang berkomitmen bahwasannya untuk menindak lanjuti setiap laporan dari warganya untuk meningkatkan pelayanan dilingkungan Kabupaten Malang dan mewujudkan Kabupaten Malang menjadi salah satu *Smart Regency* di Indonesia. Dalam mewujudkan capaiannya tersebut melalui aplikasi Surat Warga Pemerintah Kabupaten Malang harus melakukan evaluasi terhadap aplikasi Surat Warga ini . Pasalnya pada aplikasi Surat Warga ini dinilai masih kurang efektif dan efisien bagi warga Kabupaten Malang. Masalahnya adalah masih banyak keluhan dari warga Kabupaten Malang karena kesulitan ketika menggunakan aplikasi Surat Warga tersebut, contohnya seperti, sering terjadi bug atau error, warga sulit ketika melakukan registrasi pada aplikasi Surat Warga dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tri Darmawan selaku Kepala seksi pengembangan aplikasi informatika menuturkan :

“Saya berharap seluruh operator dapat semakin cepat dan tanggap ketika terjadi keluhan dari masyarakat melalui aplikasi Surat Warga yang sedang beroperasi saat ini. Kita sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya Kabupaten Malang.” (Sumber: Wawancara, 23 Maret 2021)

Berdasarkan permasalahan-permasalahan berikut: a). Pelayanan masyarakat yang berbasis *E-Government* dan telah memiliki sejumlah item TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) akan tetapi belum dimanfaatkan atau didayagunakan secara optimal b). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. c). Banyaknya keluhan dari masyarakat tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang masih bekerja dengan waktu yang relatif lambat. d). Penerapan *E-Government* dalam Surat Warga ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga belum sepenuhnya berjalan optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintahan Kabupaten Malang tepatnya di DISKOMINFO Kabupaten Malang. yang sudah dijelaskan di atas bahwa penerapan *E-Government* dalam Surat Warga ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga belum sepenuhnya berjalan optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintahan Kabupaten Malang tepatnya di DISKOMINFO Kabupaten Malang. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengangkat Penelitian tentang **“Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-**

***Government* di Pemerintahan Kabupaten Malang (Studi Pada aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul yang dipakai penulis yaitu Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Berbasis *E-Government* di Pemerintahan Kabupaten Malang agar lebih fokus dengan fenomena yang terjadi maka dirumuskan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana evaluasi pelayanan berbasis *E-Government* yang diterapkan oleh pemerintah pada aplikasi surat warga?
2. Apa dampak sesudah diterapkannya aplikasi Surat Warga di pemerintahan Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari setelah adanya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Berbasis *E-Government* yang menggunakan aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui perkembangan pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penerapan *E-Government* yang menggunakan aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang.

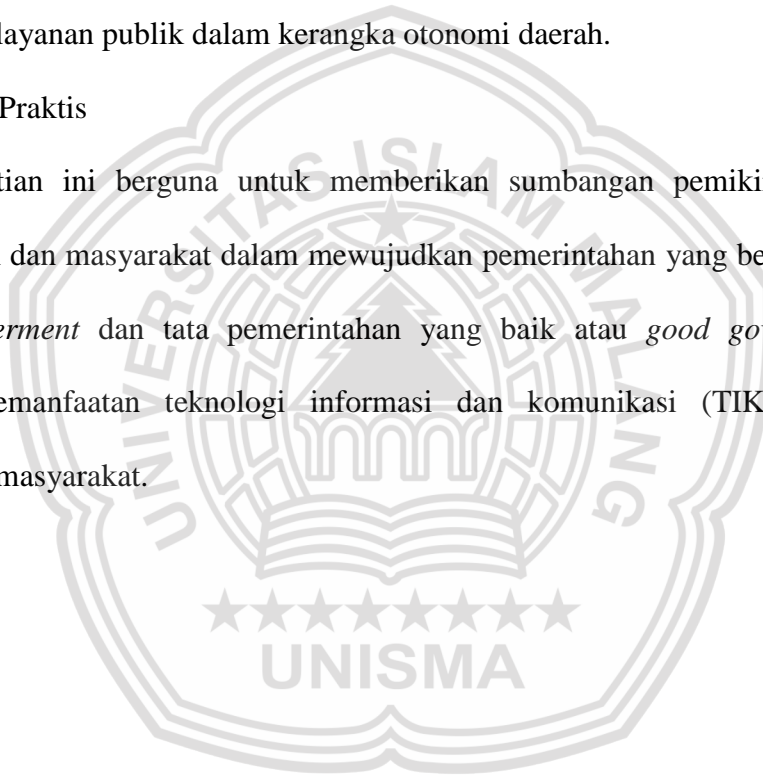
D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan dan administrasi terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) atau *E-Government* yang menggunakan aplikasi Surat Warga untuk penerapan kualitas pelayanan publik dalam kerangka otonomi daerah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih atau *clean government* dan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* yang Diterapkan Oleh Pemerintah Pada Aplikasi Surat Warga

1. Pemerintah Kabupaten Malang masih belum maksimal dalam pelaksanaan sosialisasi mengenai surat warga di setiap daerah yang ada di kabupaten Malang.
2. Pemerintah Kabupaten Malang Masih Harus Mengembangkan Aplikasi Surat Warga.

b. Solusi yang ditawarkan oleh Peneliti kepada Pemerintah Kabupaten Malang

1. Sosialisasi *E-Government* (Surat warga) terhadap masyarakat kabupaten Malang.
2. Pengembangan Aplikasi
3. Anggaran Dana

c. Dampak sesudah diterapkannya aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang.

1. Memberikan kontribusi untuk membangun pemerintah menjadi lebih baik.

2. Menjadikan pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Malang lebih prima.

d. Manfaat dan peran aplikasi surat warga pada masyarakat Kabupaten Malang.

1. Masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi.
2. Mudah dalam memberikan pengaduan maupun pelaporan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang dilakukan, peneliti memberikan saran untuk mengatasi masalah yang ada, Adapun saran tersebut yaitu:

- a. Dalam pelayan publik yang berbasis *E-Government* pemerintah diharapkan terus memperhatikan kondisi ekonomi, sosial, budaya serta memberikan edukasi kepada masyarakat kabupaten malang. Yang mana hal tersebut mempunyai dampak besar tentang bagaimana masyarakat bisa menerima perubahan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Malang sehingga masyarakat dapat menerima perubahan tersebut dengan lebih optimal.
- b. Berkaitan dengan pengembangan aplikasi Surat Warga itu sendiri, penulis memberikan saran terkait pengembangan aplikasi berkelanjutan seperti pada aplikasi surat warga yang pada awalnya hanya berisikan menu pengaduan untuk dikembangkan menjadi aplikasi yang juga dapat merespon bentuk kepengurusan dokumen yang dibutuhkan masyarakat.
- c. Memberikan edukasi dan sosialisai yang mendalam atau merata kepada masyarakat kabupaten malang dengan hal-hal yang menyangkut pada pengembangan *E-goverenment*. Dikarenakan tanpa adanya sosialisasi yang

rata dan mendalam masyarakat sulit memahami dan menerima perubahan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Malang.

- d. Pemerintah juga harus terus mengupdate data yang diberikan lebih akurat. Masyarakat juga perlu mengetahui data-data terbaru yang ada di Pemerintah Kabupaten Malang, yang mana data tersebut nantinya bisa berguna bagi masyarakat jika sewaktu-waktu masyarakat mengalami hal yang sama.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anggara, Sahya. (2014) *Kebijakan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Damsar. (2011). *Pengantar Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dunn, N.William. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Heeks, Richard. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. Sage: London
- Herdiansyah, Haris. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika. Hlm. 24
- Himsar S. (2015). *Aspek- Aspek Penting Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Semesta Ilmu.
- James W. Vander Zanden (1990). *The Social Experience : Anintroduction to Sociology, New York : McGraw-Hill Publishing*.
- Ladjamudin, A.-B. B. (2005.). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lofland dikutip oleh Dr.Lexy J Moleong. (2006), *Metode Penelitian Kualitatif*, bandung : Rosdakarya.
- Moelong, L. (2014). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho dan Rochim. (2004). *Manajemen Prencanaan Pembangunan*. Bandung: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant. (2011) *Public policy*. Jakarta: Elex media komputindo.
- Richardus, Dudy, dan Akbar. (2005). *E-Government In Action*. Jakarta: Andi.
- Rudianto. (2009). *Penganggaran*. Jakarta : Erlangga.
- Solichin, Abdul Wahab. (2008) “*Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara.*” Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Hlm. 270
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (23 ed). Bandung: CV. Alfabeta
- Supranto J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*, Jakarta : Rineka Cipta.

- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

Sumber Jurnal

- Cahyadi R. (2010). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Lampung: Jurnal Universitas Lampung*.
- Fathonah, Zilda. (2017). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di Pt Anindya Mitra Internasional*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Heeks dalam Risnandar. (2014). *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*, Katalogis vol 2.
- Lia, Sofyan. (2020). *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*. Sumedang: Jurnal Universitas Pasunda.
- Nirma F. (2012). *Menjadi Masyarakat Informasi*. Medan :STMIK Mikrosil. Vol. 13. No.1.
- Nursaih, Dinda (2020). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat*.
- Rizki, Tito, (2019). *Penerapan E-Government Kota Semarang Pada Tingkat Kelurahan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Sudiro. (2018). *Evaluasi Kebijakan Pendidikan (Teori, Konsep dan Implementasi) Dalam Pengelolaan Bantuan Operasional Sekolah*. Yogyakarta: Lontar Mediatama
- Tjiptono Dalam Dinda N. S. (2019). ” *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat*”,Lombok Barat:Universitas Muhammadiyah Mataram.

Sumber Undang-Undang

- Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government*.
- No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional

Pasal I a Ayat I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Publik.

Sumber Internet

Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*

Kondisi Geografis Kabupaten Malang. Dipetik 20 Mei 2021

<https://blog.ub.ac.id/anissyailirrohmah/kepanjen/>

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. Dipetik 20 Mei 2021

[http://kominfo.malangkab.go.id/pd/slug?title=kominfo-struktur organisasi3](http://kominfo.malangkab.go.id/pd/slug?title=kominfo-struktur%20organisasi3)

SURYAMALANG. (2020). *Pemkab Malang Masih Perlu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Dipetik 13 Mei 2021

[https://suryamalang.tribunnews.com/2020/11/29/pemkab-malang-masih-oerlu-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik](https://suryamalang.tribunnews.com/2020/11/29/pemkab-malang-masih-perlu-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik)

