

EVALUASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi Pada Aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang)

Mukhamad Ifan Fauzi¹, Yaqub Cikusin², Khoiron³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia

E-mail : fauziifan131@gmail.com

ABSTRAK

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 pelayanan 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.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, E-Government

Pendahuluan

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 pelayanan 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. 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. 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. 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. 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. Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan di Pemerintah Kabupaten Malang seperti masalah kesejahteraan, pelayanan publik hingga kesehatan. 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. Berdasarkan permasalahan 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)”**.

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 ?

Tujuan Penelitian

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.

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 goverment* dan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Evaluasi Proses

Faktor-faktor yang dinilai antara lain layanan dari program, pelaksanaan program, pemangku kepentingan (*stake holder*) yang dilayani, sumber-sumber yang digunakan, pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana, dan kinerja pelaksanaan program. Diidentifikasi juga dalam evaluasi proses perkembangan pengaruh dari program terhadap pemangku kepentingan program. Evaluasi proses merupakan evaluasi formatif yang berfungsi mengukur kinerja program.

Inovasi

Suatu perusahaan akan menghadapi suatu dilema apabila tidak melakukan sebuah inovasi disebuah perusahaan tersebut, mereka tidak akan berkembang atau bahkan bisa mati. Apabila mereka telah melakukan inovasi berkali-kali namun mengalami kegagalan terus-menerus sehingga mereka mungkin akan mati juga. Namun inovasi lebih baik dilakukan daripada tidak melakukan suatu inovasi sama sekali. Agar inovasi berjalan

dengan baik maka mengelola suatu inovasi tersebut lebih baik daripada pesaing.

Kebijakan Publik

Menurut Riant Nugroho (2009:93) mendefinisikannya sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu. Kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seorang kelompok atau pemerintah dalam

suatu lingkungan tertentu dengan ancaman dan peluang yang ada. Riant Nugroho (2009:94) juga mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Tantangan terbesar yang harus dipenuhi pemerintah sebagai stakeholder utama dalam pelayanan publik. Ketika norma-norma untuk mewujudkan *good governance* disepakati secara beresama maka tidak ada pilihan lain bahwa pemerintah juga harus mengadopsi berbagai standar pelayanan publik yang diakui secara internasional dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Masalahnya mana kala terdapat tuntutan pers yang harus dimainkan oleh pemerintah telah berubah karena berbagai tuntutan tersebut akan tetapi pola pikir birokrasi pelayanan publik sering kali masih mendominasi oleh paradigma lama atau biasa yang disebut dengan *old public administration* yang masih sangat kental dengan budaya pelayanan yang rendah.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan yang merupakan metode-metode yang memungkinkan peneliti untuk mengkaji perhal tertentu secara mendalam dan rinci. Menurut Sugiyono (2014:26) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2011:97) fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti maupun

melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah atau kepustakaan lainnya, apabila peneliti merasakan adanya masalah, sebaiknya ia mendalami kepustakaan yang relevan sebelum terjun ke lapangan. Dengan penetapan fokus yang jelas, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat data mana yang perlu dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dikumpulkan. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintahan Kabupaten tepatnya pada kantor DISKOMINFO Malang Jl. Jend. Ahmad Yani Utara No. 348b, Purwodadi, Blimbing, Kota Malang Jawa Timur 65126. Sesuai dengan permasalahan yang terjadi maka penelitian ini dilakukan di kantor Pemerintahan Kabupaten Malang. Hal ini dilakukan karena Pemkab Malang masih menuai kritik dari masyarakat tentang kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik. Adapun waktu melakukan penelitian yaitu pada bulan April yang mana akan melakukan wawancara pertama kali kepada staff kantor Pemkab Malang untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang selama ini telah terlaksana.

Sumber Data

Data Primer, bersumber dari hasil wawancara dengan informan terkait dan observasi yang dilakukan pada Pemerintahan Kabupaten Malang tepatnya pada kantor DISKOMINFO Kota Malang.

Data Sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, seperti contoh lewat orang lain atau berupa dokumen. Sehingga sumber ini bersifat penunjang atau pelengkap data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku, literatur, maupun data dari Pemkab Malang serta data-data yang diperoleh dari jurnal dan internet yang terkait.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, hal pertama yang dilakukan penulis dalam menganalisis data yang diperoleh adalah dengan melakukan reduksi data dimana dalam hal ini dilakukan proses pemilihan data dan penulis memusatkan perhatian pada penyederhanaan data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung

terus menerus selama penelitian berlangsung. Kemudian penulis melakukan penyajian data dimana sekumpulan data dan informasi yang diperoleh disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam sebuah penelitian sangat diperlukan untuk dipahami. Menurut Moelong (2011 : 324) untuk menentukan sebuah keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Keabsahan data digunakan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-bener merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Hasil dan Penmbahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang disebutkan penulis pada bab sebelumnya, bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana

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

Lemahnya aplikasi surat warga yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Malang. Pemerintah Kabupaten Malang telah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan mengikuti perkembangan zaman. Di zaman yang serba teknologi seperti sekarang ini pemerintah Kabupaten Malang telah melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang ada di pemerintah Kabupaten Malang. Dengan menggunakan Teknologi informasi dan Informatika atau dalam dunia pemerintahan saat ini disebut dengan *e-government* adalah suatu jawaban untuk menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. Aplikasi Surat Warga adalah salah satu bentuk dari inovasi *e-governtment* di kabupaten Malang, aplikasi ini adalah aplikasi pengaduan, pelaporan atau bisa juga digunakan untuk menyampaikan sebuah asiprasi dan saran dari masyarakat Kabupaten Malang.

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

a. Dampak aplikasi surat warga terhadap Pemerintah Kabupaten Malang dan dampak terhadap masyarakat Kabupaten Malang.

Pelayanan pemerintah memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan publik penting diperhatikan dikarenakan

senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang mana memiliki keanekaragaman, kepentingan dan tujuan. Karena itu pelayana publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. 23 Tahun 2004 yang berbunyi “hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”

Pelayanan publik menggunakan *e-government* telah memberikan dampak yang sangat bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di pemerintahan Kabupaten Malang. Pelayanan publik menjadi mejadi lebih efektif dan efisien sejak adanya aplikasi surat warga.

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 dtawarkan oleh Peneliti kepada Pemerintah Kabupaten Malang.
1. Sosialisasi *e-government* (Surat warga) terhadap masyarakat kabupaten Malang
 2. Pengembangan Aplikasi dan 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,

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 doberikan oleh pemerintah Kabupaten Malang.
- d. Pemerintah juga harus terus mengupdate data yang diberikan lebih akurat. Masayarkat 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 : Gadjah Mada University Press
- 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.
- 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 Tigkat Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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 Pelayaan 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-perlu-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik>