



# Transparansi dan Kepedulian: Pendampingan Sosialisasi tentang Manfaat Website Pengaduan untuk Kemajuan Bersama

Feriyon Agusta<sup>1</sup>, Muhammad Arifin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muria Kudus

E-mail: [feriyon.agusta52@gmail.com](mailto:feriyon.agusta52@gmail.com)<sup>1</sup>, [arifin.m@umk.ac.id](mailto:arifin.m@umk.ac.id)<sup>2</sup>

## Abstract

*This community service program focuses on handling public complaints related to common problems such as public facilities, services, infrastructure, and social issues. The reason for choosing this topic is the growing need for a clear and easily accessible mechanism that allows the public to report problems they face in their neighborhood. The method used in this activity involves implementing an online complaint reporting system that allows the public to easily file complaints. Data was collected through surveys and direct observation to assess the effectiveness of the system. The results show that the system makes it easier for the community to report complaints, although there are some limitations related to technical issues and user awareness. The main findings show that although the system is effective, improvements in socialization and infrastructure are needed for better performance. The significance of this service is the establishment of a more transparent and efficient public complaint management system, which can be a valuable tool for local governments and other public service providers in addressing public issues more effectively.*

**Keywords:** *Complaint Website, Openness, Public Service, Socialization.*

## Abstrak

*Program pengabdian masyarakat ini berfokus pada penanganan keluhan publik terkait masalah umum seperti fasilitas publik, layanan, infrastruktur, dan masalah sosial. Alasan pemilihan topik ini adalah kebutuhan yang berkembang untuk mekanisme yang jelas dan mudah diakses yang memungkinkan masyarakat melaporkan masalah yang mereka hadapi di lingkungan mereka. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini melibatkan penerapan sistem pelaporan keluhan online yang memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengajukan keluhan. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dan observasi langsung untuk menilai efektivitas sistem. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini mempermudah masyarakat dalam melaporkan keluhan, meskipun terdapat beberapa keterbatasan terkait masalah teknis dan kesadaran pengguna. Temuan utama menunjukkan bahwa meskipun sistem ini efektif, perbaikan dalam sosialisasi dan infrastruktur diperlukan untuk kinerja yang lebih baik. Signifikansi dari pengabdian ini adalah pembentukan sistem manajemen keluhan publik yang lebih transparan dan efisien, yang dapat menjadi alat yang berharga bagi pemerintah daerah dan penyedia layanan publik lainnya dalam menangani masalah publik dengan lebih efektif.*

**Kata kunci:** *Pengaduan, Keterbukaan, Pelayanan Publik, Sosialisasi.*

© JPSITECH: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Sistem Informasi dan Teknologi 20xx Some Allrights reserved

## 1. PENDAHULUAN

Kantor kecamatan merupakan badan pelaksana pemerintah yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di tingkat desa atau kelurahan. Sebagai organisasi perangkat daerah, kantor kecamatan bertugas mengelola kewenangan yang dilimpahkan oleh pemerintah kabupaten atau kota, terutama dalam konteks otonomi daerah (Munaf et al., 2018). Penelitian ini berfokus pada Kantor Kecamatan Welahan, yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik, mendukung pemberdayaan masyarakat, serta menjaga dan memelihara sarana dan prasarana pelayanan umum. Kecamatan Welahan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari berbagai jabatan, termasuk Camat, Sekretaris Camat, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, serta beberapa seksi seperti Tata Pemerintahan, Ketentraman

dan Ketertiban, Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Perekonomian, Pelayanan Umum, serta Sosial dan Lingkungan Hidup . Salah satu seksi yang menjadi fokus penelitian ini adalah Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Perekonomian. Seksi ini dipimpin oleh seorang kepala seksi (Kasi) yang bertanggung jawab atas tugas-tugas teknis terkait pemberdayaan masyarakat, perekonomian, pembangunan desa/kelurahan, sosial, peningkatan sarana dan prasarana fasilitas umum, serta lingkungan hidup. Selain itu, seksi ini bertugas menyusun konsep kebijakan, memfasilitasi pelaksanaan kegiatan, dan melaksanakan evaluasi serta pelaporan terkait tugas-tugas tersebut.

Kecamatan Welahan memiliki 15 desa dengan jumlah penduduk sebanyak 81.688 jiwa berdasarkan data tahun 2023. Penduduk tersebut terdiri dari 13.933 jiwa anak-anak (usia 5-14 tahun), 11.329 jiwa remaja (usia 15-24 tahun), 26.545 jiwa dewasa (usia 25-44 tahun), dan 23.306 jiwa lansia (usia 45 tahun ke atas) (Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara, 2023). Dengan kondisi demografis ini, Kecamatan Welahan dihadapkan pada tantangan dalam pengumpulan dan penyusunan bahan pemberdayaan masyarakat serta penanganan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat saat ini dilakukan secara manual, baik melalui kotak saran di kantor kecamatan maupun langsung kepada kepala desa. Pendekatan ini mengakibatkan beberapa kendala, seperti data yang tidak terekap secara sistematis, potensi kesalahan input data, serta kurangnya identitas pelapor yang jelas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Khairudin & Aprilia, 2024), sistem pengaduan masyarakat masih dilakukan dengan sistem manual yang sebelumnya dilakukan melalui kotak saran atau musyawarah desa. Pengaduan secara manual memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak, serta sering kali tidak terkelola dengan efisien. Penelitian ini merancang sistem berbasis web yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan secara langsung dan lebih transparan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ilham et al., 2023), sistem pengaduan dilakukan secara konvensional melalui tatap muka atau kotak saran yang tidak terintegrasi dengan baik, sehingga sering kali menghambat proses penyelesaian masalah. Penelitian ini merancang sebuah sistem berbasis web yang memungkinkan masyarakat, khususnya civitas akademika di universitas tersebut, untuk menyampaikan keluhan atau aduan secara online, yang akan diproses dengan lebih cepat dan transparan.

Pendekatan manual dalam pelaksanaannya menangani pengaduan masyarakat menimbulkan sejumlah masalah, antara lain: masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk menyampaikan pengaduan, data pengaduan tidak terdokumentasi secara sistematis, sehingga rentan hilang, proses pendataan manual meningkatkan risiko kesalahan input oleh pegawai, terbatasnya data aduan yang dapat diakses secara cepat dan akurat, kurangnya identitas pelapor yang jelas, sehingga menyulitkan proses tindak lanjut. Sebelumnya, beberapa studi seperti yang dilakukan oleh (Putri et al., 2022) dan (Nurdin, 2018) juga menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan berbasis digital dapat meningkatkan responsivitas pemerintah dalam menangani masalah masyarakat. Namun, tantangan terbesar dalam implementasi teknologi adalah kesiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi tersebut.

Penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan layanan publik, yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kecepatan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Penerapan sistem pengaduan berbasis teknologi digital menunjukkan bahwa penggunaan website sebagai platform pengaduan memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik dan lebih transparan (Kurniasih & Mulyono, 2022). menekankan bahwa sistem berbasis web memiliki manfaat utama yakni pengurangan risiko kesalahan input data oleh pegawai. Dengan sistem yang terotomatisasi, proses penginputan data menjadi lebih mudah dan akurat, mengurangi potensi kesalahan yang sering terjadi pada sistem manual. Selain itu, masyarakat merasa lebih mudah dan cepat untuk mengajukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor, yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka terhadap layanan public.

Hal ini sejalan dengan temuan (Kristian et al., 2024) yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan publik dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi ketergantungan pada tenaga manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan website Pengaduan Masyarakat sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan di Kecamatan Welahan. Website ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus datang ke kantor kecamatan, meningkatkan sistem pendokumentasian data pengaduan secara digital dan sistematis, mengurangi potensi kesalahan dalam pendataan, mempercepat akses dan analisis data pengaduan oleh pegawai kecamatan, serta memberikan sarana identifikasi pelapor yang lebih jelas untuk proses tindak lanjut yang optimal. Dengan demikian, penerapan website pengaduan masyarakat di Kecamatan Welahan akan selaras dengan tren modern dalam pengelolaan pengaduan berbasis teknologi. Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal efisiensi, transparansi, dan akurasi pengelolaan pengaduan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

## **2. METODE**

Dalam kegiatan pengabdian ini, metode yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan adalah metode partisipatif dengan melakukan penelitian secara kolaboratif, permasalahan yang sedang dihadapi saat ini diselidiki untuk mengubah dan memperbaikinya. Proses ini dilakukan melalui refleksi secara kritis terhadap berbagai aspek, termasuk faktor historis, politik, budaya, dan lainnya (Dr. Amini & Nurman Ginting, 2024). Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung terhadap perbaikan sistem pengaduan masyarakat berbasis web di Kecamatan Welahan. Langkah-langkah penerapan metode ini adalah sebagai berikut:

### **1. Paparan Materi Pengenalan Website Pengaduan**

Memberikan penjelasan tentang manfaat dan pentingnya penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Materi yang disampaikan mencakup cara kerja sistem pengaduan berbasis web, serta keuntungan yang diperoleh oleh masyarakat dan pemerintah dari penggunaan sistem tersebut.

### **2. Diskusi Terkait Kebutuhan Sistem Pengaduan**

Mengadakan diskusi dengan partisipan untuk menggali kebutuhan dan kendala yang dihadapi selama ini dalam pengaduan secara manual. Diskusi ini bertujuan untuk mendapatkan masukan mengenai fitur-fitur yang diinginkan dan diperlukan dalam website pengaduan.

Alat ukur yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara dengan beberapa partisipan secara acak setelah sosialisasi dapat dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana mereka memahami materi yang diajarkan. Dalam wawancara ini, peserta akan diminta menjelaskan secara singkat bagaimana mereka akan menggunakan website pengaduan dan apa yang mereka pahami tentang sistem tersebut.

Keberhasilan kegiatan sosialisasi mengenai penerapan website pengaduan masyarakat dapat diukur dengan melakukan diskusi untuk melihat seberapa baik partisipan dapat mendiskusikan materi sosialisasi. Ini mengukur seberapa banyak informasi yang mereka serap.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam upaya menangani keluhan masyarakat secara efektif, perlu adanya sistem pengaduan yang jelas dan terstruktur. Tanpa adanya alur yang mudah diikuti, masyarakat akan merasa kesulitan dalam menyampaikan permasalahan yang mereka alami. Keluhan

masyarakat seringkali timbul akibat adanya masalah di sekitar lingkungan mereka, seperti di bidang fasilitas umum, layanan publik (lalu lintas, pendidikan, kesehatan, jalan raya, dan sebagainya), infrastruktur, sosial, dan masalah lingkungan (Gede et al., 2023). Keluhan-keluhan tersebut biasanya dilaporkan oleh masyarakat kepada instansi terkait. Salah satu penyebab lainnya adalah tidak adanya alur yang jelas dalam proses pengaduan, yang membuat masyarakat merasa kesulitan untuk menyampaikan keluhan mereka. Dalam kegiatan ini dilakukan sosialisasi guna menjelaskan cara penggunaan dan manfaat dari website pengaduan masyarakat tersebut (Davidson et al., 2022).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada penerapan website pengaduan masyarakat berbasis digital, dengan melibatkan kepala desa sebagai perwakilan dari masyarakat di Kecamatan Welahan. Sosialisasi merupakan proses pengalihan ide atau gagasan dari masyarakat kepada individu, sehingga ide atau gagasan tersebut diinternalisasi dan menjadi bagian dari pemikiran individu. Sosialisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses pembelajaran individu dalam memahami dan menghayati norma serta nilai sosial, yang pada akhirnya membentuk sikap dan perilaku individu agar sesuai dengan harapan atau tuntutan lingkungan sosialnya (Agustin Sukses Dakhi et al., 2024). Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada kepala desa terkait manfaat, fungsi, dan cara penggunaan website, sehingga mereka dapat menjadi penghubung yang efektif antara sistem baru dan masyarakat desa yang mereka pimpin. Secara jangka pendek, kegiatan ini bertujuan partisipasi memahami dan mampu mengoperasikan sistem pengaduan tersebut. Secara jangka panjang, sistem ini diharapkan mampu menciptakan pengelolaan pengaduan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Ibrahim & Maita, 2023).



Gambar 1. Sosialisasi Pentingnya Website Pengaduan Masyarakat

Sosialisasi dilakukan melalui paparan materi yang sistematis dan diskusi interaktif, yang dirancang untuk memastikan pemahaman partisipan terhadap seluruh fitur website pengaduan. Materi yang disampaikan mencakup penjelasan tentang cara mengakses website, proses pengajuan pengaduan, metode pelacakan status pengaduan, hingga langkah-langkah penyelesaian. Diskusi dilakukan untuk menggali masukan dan menangani pertanyaan atau kekhawatiran yang muncul dari peserta sosialisasi.

Salah satu keunggulan utama dari kegiatan ini adalah kemampuannya menghadirkan solusi berbasis teknologi yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem ini tidak hanya menyederhanakan proses pengajuan pengaduan tetapi juga menyediakan platform yang lebih terstruktur untuk mendokumentasikan dan memantau setiap pengaduan secara sistematis (DEMAK & PRATAMA, 2024). Masyarakat dapat melihat progres penanganan pengaduan mereka secara real-time, yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Puteri et al., 2024). Namun, terdapat beberapa kelemahan yang diidentifikasi selama pelaksanaan kegiatan. Salah satunya

adalah keterbatasan akses internet di beberapa wilayah yang menjadi kendala bagi masyarakat dalam menggunakan sistem ini. Selain itu, literasi teknologi yang rendah pada sebagian kelompok masyarakat juga menjadi hambatan, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih intensif untuk memastikan semua kelompok masyarakat dapat memanfaatkan sistem dengan optimal.

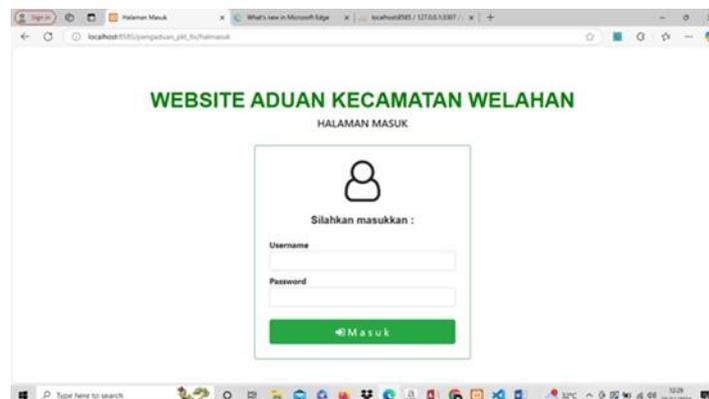
Pelaksanaan kegiatan menghadapi tantangan berupa resistensi awal dari sebagian masyarakat yang merasa kurang percaya diri menggunakan teknologi baru serta kurangnya pemahaman masyarakat, khususnya mereka yang berusia di atas 40 tahun, mengenai cara menggunakan website ini, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan teknologi. Namun, dengan pendekatan persuasif dan pemberian penjelasan yang sistematis, tantangan ini dapat diatasi secara bertahap. Kesulitan lainnya adalah kebutuhan untuk melakukan pembaruan atau peningkatan sistem secara berkala untuk mengakomodasi masukan dari pengguna. Ke depan, peluang pengembangan sistem ini cukup besar. Salah satu fokus utama adalah penambahan fitur-fitur pendukung, seperti integrasi dengan aplikasi mobile, sistem notifikasi otomatis, dan analisis data berbasis kecerdasan buatan untuk memprediksi pola-pola pengaduan tertentu. Selain itu, pengembangan pelatihan literasi digital yang lebih inklusif juga penting untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi secara lebih efektif.

Secara umum, hasil kegiatan sosialisasi ini dinilai baik, dengan hampir semua kepala desa yang diundang hadir. Dengan tingkat ketercapaian tujuan sosialisasi yang mencapai 90%, terdapat peningkatan pemahaman peserta tentang penggunaan dan manfaat website pengaduan. Diharapkan ke depannya penanganan pengaduan masyarakat menjadi lebih optimal, dengan lebih banyak masyarakat memanfaatkan website ini untuk menyampaikan keluhan mereka, sehingga proses pengaduan menjadi lebih efisien. Dari segi penyampaian materi, target yang direncanakan juga tercapai dengan baik, sebesar 90%. Seluruh materi yang mencakup pengertian, penggunaan, dan manfaat website pengaduan dapat disampaikan sesuai jadwal selama 120 menit. Kemampuan peserta dalam memahami materi juga dinilai baik, dengan tingkat penguasaan sebesar 80%. Dengan metode paparan dan demonstrasi penggunaan website, kegiatan sosialisasi di Kecamatan Welahan dapat dianggap sukses, sesuai dengan berbagai indikator yang telah dijelaskan.

## **A. Tampilan Website Pengaduan Masyarakat**

### **1. Halaman Login**

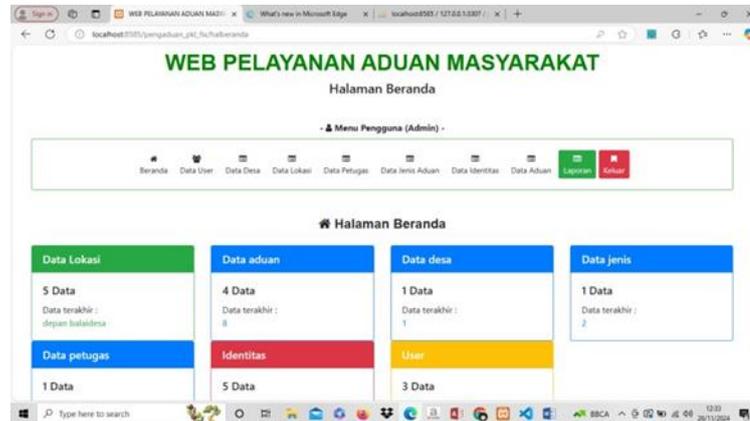
Halaman login merupakan gerbang awal bagi pengguna untuk mengakses sistem pengaduan masyarakat berbasis website. Tampilan ini dirancang sederhana namun informatif, dengan tujuan memudahkan pengguna dalam memasukkan kredensial untuk masuk ke sistem. Pada halaman ini, pengguna diminta untuk memasukkan username dan password yang telah terdaftar.



Gambar 2. Halaman Login Website Pengaduan Masyarakat

## 2. Halaman Admin

Halaman admin pada website pengaduan masyarakat dirancang sebagai pusat pengelolaan data yang mendukung efisiensi dan transparansi sistem. Halaman ini terdiri dari beberapa menu utama, yaitu data user, data desa, data lokasi, data petugas, data jenis aduan, data identitas, dan data aduan.

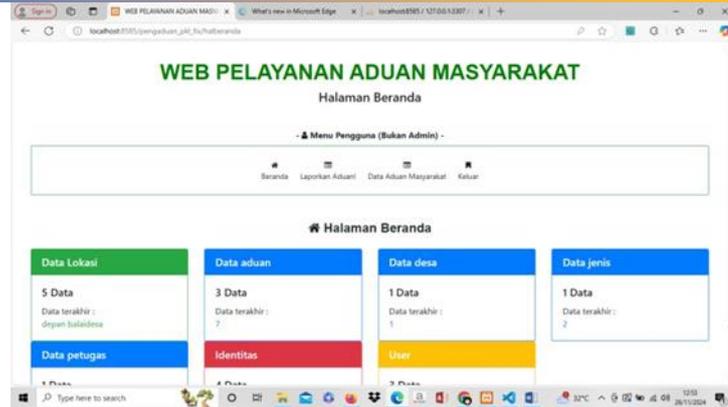


Gambar 3. Halaman Admin Website Pengaduan Masyarakat.

Menu data user memuat informasi tentang pengguna yang terdaftar, seperti masyarakat dan petugas, yang dapat diubah atau diperbarui oleh admin. Data desa berisi daftar nama desa di wilayah kecamatan yang dapat dikelola sesuai kebutuhan. Data lokasi mencakup informasi wilayah atau tempat spesifik yang sering menjadi titik pengaduan, sementara data petugas mencatat informasi tentang personel yang bertanggung jawab dalam menangani laporan. Selain itu, data jenis aduan menyediakan kategori pengaduan yang dapat ditambah atau diubah untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, sedangkan data identitas mencatat informasi pelapor, seperti nama dan kontak, untuk memastikan tindak lanjut dapat dilakukan secara tepat. Bagian inti adalah data aduan, yang mencakup seluruh laporan pengaduan yang masuk, dilengkapi dengan status (baru, diproses, atau selesai) serta rincian laporan untuk memudahkan pemantauan.

## 3. Halaman User atau Pengguna

Halaman user atau pengguna dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan mengakses data terkait secara transparan. Deskripsi halaman pengguna pada website pelayanan aduan masyarakat ini sudah mencakup banyak elemen yang penting. Terdapat beberapa menu utama pada bagian atas halaman, yaitu Beranda, Laporkan Aduan, Data Aduan Masyarakat, dan Keluar, yang memudahkan pengguna untuk menavigasi fitur-fitur yang tersedia. Tampilan halaman pengguna pada website pelayanan aduan masyarakat dirancang dengan memperhatikan kemudahan dan kenyamanan pengguna.



Gambar 4. Halaman Pengguna Website Pengaduan Masyarakat.

Pada bagian Halaman Beranda, terdapat panel data yang menyajikan informasi penting seperti:

- Data Lokasi: Menampilkan jumlah lokasi terkait pengaduan yang terdaftar di sistem.
- Data Aduan: Memuat jumlah pengaduan yang telah masuk, lengkap dengan data terbaru.
- Data Desa: Menampilkan data terkait desa-desa yang berada dalam lingkup sistem.
- Data Jenis: Memberikan informasi mengenai kategori atau jenis pengaduan yang tersedia.
- Data Petugas dan Identitas: Panel ini memberikan rincian tambahan terkait petugas yang bertugas dan data identitas untuk pelaporan.

Tampilan ini mengutamakan aksesibilitas dengan desain sederhana, informatif, dan terstruktur, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melaporkan aduan atau memantau perkembangan pengaduan yang diajukan.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan pengabdian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat yang telah diterapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait berbagai masalah, seperti fasilitas umum, layanan publik, dan infrastruktur. Salah satu kelebihan dari sistem ini adalah kemampuannya dalam menyediakan akses yang cepat dan transparan bagi masyarakat untuk melaporkan permasalahan yang ada. Selain itu, kemudahan dalam proses pengaduan melalui platform digital juga memberikan efisiensi dalam penanganan masalah. Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti kurangnya sosialisasi literasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan sistem dan beberapa hambatan teknis dalam implementasi. Ke depan, pengembangan sistem pengaduan dapat dilakukan dengan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, serta memperbaiki kualitas infrastruktur teknologi agar lebih responsif dalam menangani keluhan. Peningkatan integrasi dengan

pihak terkait, seperti pemerintah daerah dan instansi pelayanan publik, juga dapat meningkatkan efektivitas sistem ini dalam merespons pengaduan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin Sukses Dakhi, S.S.M.P., Rao Dachi, M.D. and Dachi, H. (2024) *Sosiologi Pendidikan*. Deepublish. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=E0svEQAAQBAJ>.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara (2023) *Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kecamatan Welahan (Jiwa), 2022-2023*. Available at: <https://jeparakab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDkxIzI=/penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kecamatan-welahan.html>.
- Davidson, H., Andreane, M.Y.E. and Tiar, H. (2022) 'Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile', in *Seminar Nasional Teknologi & Sains*, pp. 138–143.
- DEMAK, D.N.K. and PRATAMA, N.A. (2024) *IMPLEMENTASI SINGLE PAGE APPLICATION DAN RESTFUL API PADA SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA*.
- Dr. Amini, S.A.M.P. and Nurman Ginting, S.P.I.M.P.I. (2024) *METODE PENELITIAN (KUALITATIF, KUANTITATIF, PTK, DAN R&D)*. umsu press. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=Erf4EAAAQBAJ>.
- Gede, I.D., Putra, A. and Amri, I. (2023) 'Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali', 3(1), pp. 1–17.
- Ibrahim, W.H. and Maita, I. (2023) 'Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar', *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* [Preprint].
- Ilham, M.I.P., Puspita, I. and Wibowo, A.H. (2023) 'SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBISTE (SPM)', *Jurnal Informatika Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 1(2).
- Khairudin, M.K. and Aprilia, T. (2024) 'Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Wonokerso', *Infomatek*, 26(2), pp. 223–230.
- Kristian, I., Nuradhawati, R. and Ristala, H. (2024) 'PERAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI PUBLIK DI INDONESIA (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG)', *Jurnal Academia Praja: Jurnal Magister Ilmu Pemerintahan*, 7(2), pp. 252–263.
- Kurniasih, K. and Mulyono, H. (2022) 'Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang', *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), pp. 678–688.
- Munaf, Y., Febrian, R.A. and Setiawan, R. (2018) 'Penerapan Good Governance di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan)', *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 4(2), pp. 559–567.
- Nurdin, T.Z. (2018) 'Komunikasi pembangunan masyarakat; sebuah model Audit sosial multistakeholder', *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 1(1).
- Puteri, S.G.W., Herawati, N.R. and Manar, D.G. (2024) 'PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT "SAPA MBAK ITA" DI KOTA SEMARANG TAHUN 2024', *Journal of Politic and Government Studies*, 14(1), pp. 94–102.
- Putri, S.B. et al. (2022) 'Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik', *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), pp. 1–9.