

**MANAJEMEN PEMERINTAHAN DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PEKAN KITA (PEKA) DI KOTA  
PEKANBARU TAHUN 2023-2024**

**Oleh: Melani Adelia Rifda**  
**Pembimbing: Rury Febrina,S.IP.,M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293 Telp/Fax.  
0761-63277

***Abstract***

*This research is motivated by the many problems in the PEKA application which is a means of public complaints to the government regarding public services that can be handled immediately, the purpose of creating the PEKA application is to integrate with OPDs in Pekanbaru, but in its implementation not all OPDs are registered in the application. In addition, there are several other problems in terms of security, and lack of socialization. The public complaint mechanism in PEKA application includes submitting complaints, receiving or recording, distributing, examining, resolving or following up, and reporting. The purpose of this study is to see whether government management in managing public complaints through PEKA application has been running well or not by looking at the management mechanism for both the application and complaint management. The research method used in this study is a qualitative approach and descriptive research type. Data collection techniques are carried out by interviews and documentation. This study uses the Government Management Theory according to G.R.Terry with indicators of planning, organizing, implementing, and supervising. The results of the study found that government management in managing public complaints through PEKA application in Pekanbaru City in 2023-2024 has not been implemented optimally, because there are several aspects that have not been running well, namely the aspects of organizing and implementing. comprehensive and massive socialization has not been carried out either to fellow OPDs or the community, so that only 4 OPDs are registered in the application, and many people do not know about this application. In terms of implementation, it has not been running optimally, where this implementation is seen from the process of following up on public complaints, of the 15 complaints received in 2023-2024, not all of them were processed to completion. In addition, this application cannot be reused due to waiting for the recovery queue after being affected by the PDN hack in mid-2024.*

*Keywords: Government Management, Application, Complaints*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Puspita Sari, 2018). Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah daerah oleh karenanya, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan kepada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat (Putri Gunawan & Hertati, 2022).

Undang- Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bagi instansi pemerintah, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang– undang tersebut juga memberikan pesan bahwa pentingnya penanganan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan (komplain, keluhan) dari masyarakat untuk menjamin penyediaan yang sesuai dengan asas- asas umum pemerintah yang baik dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Mahendra & Pribadi, 2016).

Permasalahan pelayanan publik yang kompleks memerlukan partisipasi masyarakat sebagai sumber informasi pemerintah dalam mengawal

pelaksanaannya (Nugraha et al., 2021). Selain itu, Pemerintah juga dituntut untuk memberikan ruang kepada masyarakat dalam melakukan komplain terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mencapai hal tersebut masyarakat memerlukan sebuah wadah dalam melakukan pengaduan (Sahirah et al., 2022).

Manajemen dalam pengaduan masyarakat dibutuhkan untuk menanggapi keluhan- keluhan yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keberjalanan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dibutuhkan pengaduan masyarakat sebagai bentuk refleksi pelayanan publik yang telah terlaksana dan diberikan kepada masyarakat (Anggrayni, 2022). Disinilah peran masyarakat untuk turut andil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan aspirasi yang nantinya dikelola di dalam tahapan manajemen pengaduan. Aspirasi yang nantinya dikelola tentunya dapat dijadikan suatu gambaran untuk merumuskan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan sebagai wadah dalam melakukan pengaduan yang diimplementasikan dalam bentuk aplikasi bernama aplikasi Pekan Kita (PEKA). Hal ini diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Aplikasi PEKA merupakan aplikasi pengaduan resmi Pemerintah Kota Pekanbaru yang utuh, terintegrasi dengan seluruh perangkat daerah se-Kota Pekanbaru yang memiliki tupoksi dalam penanganan masalah yang dirasakan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang bersifat segera diatasi. Pelaksanaan Pengaduan masyarakat melalui Aplikasi PEKA dilaksanakan

berdasarkan asas: efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, koordinasi, objektivitas, kerahasiaan dan keadilan. Dengan adanya aplikasi ini, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan meningkatkan efektivitas pelayanan di Kota Pekanbaru. Layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi merupakan suatu kebutuhan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat pemerintahan yang baik. Dengan menggunakan teknologi, proses penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu, layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, sehingga dapat memperkuat demokrasi *dan good governance*. Oleh karena itu, implementasi layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi sangat penting untuk dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat pemerintahan yang baik.

Mekanisme pengaduan masyarakat di aplikasi Pekan Kita (PEKA) meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan. Dalam SOP Penggunaan Aplikasi Pekan Kita (PEKA) juga tercantum kualifikasi pelaksana aplikasi ini yakni: memiliki latar belakang pendidikan

IT, memiliki latar belakang pendidikan yang mendukung pelayanan informasi, memiliki pemahaman pengelolaan data pada sistem informasi.

Anggaran pengembangan dan pengelolaan aplikasi PEKA dibebankan pada Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Pekanbaru. Sedangkan SDM yang mengelola aplikasi ini merupakan tenaga ahli dari Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru hanya sebagai pemberi layanan aplikasi, namun dalam pengelolaan pengaduan masyarakat diserahkan kepada OPD yang terkait dengan jenis pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.

Terdapat beberapa kendala atau masalah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi ini ialah. Pertama, kurangnya *support* atau dukungan dari OPD lain, dilihat dari jumlah OPD yang terdaftar di aplikasi ini baru sedikit, hal ini menyebabkan belum maksimalnya penanganan terhadap pengaduan masyarakat dan terbatasnya jenis aduan yang masuk. Ada beberapa OPD yang masih memakai layanan pengaduannya sendiri menyebabkan pengaduan masyarakat tidak terhubung ke aplikasi yang seharusnya terintegrasi oleh seluruh perangkat daerah yang ada di Kota Pekanbaru. Berikut data OPD yang telah terdaftar di aplikasi PEKA dan jenis aduan yang dapat dibuat di aplikasi ini:

**Tabel 1.1. OPD Yang Terdaftar dan Jenis Aduan Dalam Aplikasi PEKA**

NO	NAMA OPD	JENIS ADUAN
1	Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	- Perparkiran - Kemacetan lalu lintas - Pengujian kendaraan bermotor - Pelabuhan Sungai Duku - Trans Metro Pekanbaru - Lampu penerangan jalan umum - <i>Traffic Light</i> (Lampu Lalu Lintas) - Jembatan penyeberangan orang
2	DLHK Kota Pekanbaru	- Sampah - Pohon tumbang - Limbah cair
3	DP3APM Kota Pekanbaru	- Kekerasan terhadap perempuan&anak - Pelanggaran hak-hak perempuan dan anak
4	Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru	- Masalah medis dalam keadaan darurat - Layanan Kesehatan

Sumber: Diskominfotiksan Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jenis aduan yang bisa dibuat masyarakat masih terbatas dikarenakan dari 46 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Pekanbaru, hanya 4 yang baru terdaftar di aplikasi ini. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan DLHK Kota Pekanbaru terdaftar di aplikasi ini pada tahun 2023, sedangkan DP3APM Kota Pekanbaru dan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru baru terdaftar di tahun 2024. Jenis aduan yang terdaftar dapat dikategorikan menjadi empat bidang utama, yaitu transportasi, lingkungan

hidup, kekerasan terhadap perempuan dan anak, dan layanan kesehatan. Namun, minimnya OPD yang terdaftar di aplikasi ini menyebabkan terbatasnya jangkauan masyarakat untuk membuat aduan permasalahan publik yang terjadi. Sehingga masyarakat hanya dapat membuat aduan di 4 OPD yang terdaftar saja.

Selama aplikasi ini diluncurkan sudah ada beberapa aduan yang masuk dari masyarakat dan diproses oleh OPD yang terkait, hal ini dapat dilihat dari data berikut:

**Tabel 1.2. Jenis Pengaduan yang Masuk di Aplikasi PEKA Tahun 2023-2024**

NO	Jenis Aduan	Jumlah
1	Perparkiran	1 aduan
2	Kemacetan Lalu Lintas	3 aduan
3	Lampu Penerangan Jalan Umum	9 aduan
4	Lampu Lalu Lintas	2 aduan

Sumber: Diskominfotiksan Kota Pekanbaru, 2024

Data di atas adalah beberapa aduan masyarakat yang masuk di aplikasi PEKA. Selama aplikasi ini beroperasi sejak tahun 2023-2024, aduan yang masuk hanya ke Dinas Perhubungan saja dengan beberapa

jenis aduan yang pertama yakni soal perparkiran terdapat parkir liar yang mengganggu masyarakat. Yang kedua soal kemacetan lalu lintas, dalam aduan masyarakat meliputi kemacetan lalu lintas

yang disebabkan oleh pak ogah atau penertib jalan *illegal* yang biasanya terdapat di *u-turn* atau belokan untuk memutar balik di jalan, selain itu kemacetan yang disebabkan oleh jalan berlubang. Yang ketiga soal lampu penerangan jalan umum, terdapat banyak aduan tentang lampu jalan yang mati, tidak adanya penerangan jalan serta masalah pemasangan tiang dan kabel di jalan. Yang keempat soal *traffic light* atau lampu lalu lintas yakni aduan bahwa terdapat lampu lalu lintas yang mati dan mengakibatkan arus lalu lintas menjadi terganggu.

Minimnya jumlah aduan yang masuk ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, di mana pada tahun 2023 baru terdapat 2 OPD yang terdaftar yakni Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan DLHK Kota Pekanbaru, sedangkan pada tahun 2024 bertambah 2 OPD yakni DP3APM Kota Pekanbaru dan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Pada tahun 2024 aplikasi ini mengalami masalah dalam pengoperasiannya yakni terdapat kendala dalam verifikasi kode OTP hingga aplikasi tidak bisa digunakan oleh pengguna baru yang belum mendaftar sebelumnya. Dengan adanya kendala ini masyarakat yang belum memiliki akun di aplikasi ini tidak dapat membuat pengaduan. Selain itu tingkat partisipasi masyarakat juga rendah dan banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi PEKA, hal ini dapat dilihat di laman unduhan aplikasi yang menunjukkan jumlah unduhan aplikasi ini baru mencapai 1000.

Masalah ketiga yakni kurangnya upaya sosialisasi dari pemerintah mengenai Aplikasi PEKA dan manfaat dari aplikasi ini, hal ini dapat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi ini. Sosialisasi yang baik tidak hanya melibatkan penyebaran informasi melalui berbagai media, tetapi juga harus mencakup edukasi mengenai cara penggunaan aplikasi, manfaat yang

diperoleh dari partisipasi aktif masyarakat, dan upaya untuk membangun kepercayaan terhadap sistem pengaduan tersebut. Pengaduan berbasis *online* membutuhkan pengenalan dan sosialisasi secara transparan kepada masyarakat untuk menghasilkan interaksi dua arah agar lebih efektif (Silvia et al., 2023). Sosialisasi oleh pemerintah pertama kali dilakukan ketika peluncuran aplikasi PEKA berlangsung, dimana sosialisasi tersebut ditujukan untuk seluruh perangkat daerah yang ada di Kota Pekanbaru. Selain itu Pemerintah Kota Pekanbaru juga melakukan sosialisasi melalui kanal Youtube mengenai profil serta penggunaan Aplikasi Peka. Namun untuk sosialisasi langsung ke masyarakat belum pernah dilakukan oleh pemerintah.

Masalah keempat yakni dari segi keamanan dimana Kode OTP yang mengalami kendala. Kode OTP (*One-Time Password*) merupakan salah satu fitur keamanan yang berfungsi untuk memastikan bahwa pengaduan yang disampaikan berasal dari pengguna yang sah. Kode OTP aplikasi yang bermasalah membuat pengguna baru yang belum mendaftar sebelumnya tidak dapat masuk ke aplikasi.

Berdasarkan uraian fenomena masalah di atas, maka peneliti mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Pemerintahan Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pemerintahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk

mendeskripsikan manajemen pemerintahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Pekan Kita (PEKA) sudah berjalan baik atau belum dengan melihat mekanisme pengelolaannya baik pengelolaan aplikasi maupun pengelolaan aduan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, memberikan manfaat sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu pemerintahan, serta dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi para mahasiswa yang berminat untuk melakukan penelitian ilmiah dibidang yang sama
2. Manfaat praktis, diharapkan kajian penelitian ini dapat menjadi masukan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru dan instansi yang terkait dalam pengelolaan aplikasi Pekan Kita (PEKA) sebagai layanan pengaduan masyarakat bisa lebih baik lagi agar dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

##### **Manajemen Pemerintahan**

Dalam buku *Organisasi Birokrasi Dan Manajemen Pemerintahan* oleh (Hamim & Suryandartiwi, 2022) Johan D.Millet menjelaskan bahwa manajemen adalah proses memimpin dan melancarkan pekerjaan dari orang-orang yang terorganisir secara formal sebagai kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Ada lima fungsi utama manajemen menurut Brantas (2009) dalam (Patma, Maskan & Mulyadi, 2019), terdiri dari *planning, organizing, staffing, motivating* , *controlling*. Manajemen pemerintahan adalah manajemen yang ditetapkan dalam lingkungan aparatur pemerintahan atau aparatur negara dalam

administrasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber daya yang ada (Nawawi, 2015). Dengan menerapkan manajemen pemerintah maka instansi pemerintahan akan dapat menjadi instansi yang reaktif dalam menghadapi perubahan situasi yang dinamis dan kompleks, mengelola sumber daya yang dimiliki untuk hasil yang maksimal (*managing for result*), mengubah orientasi instansi menjadi instansi yang berorientasi masa depan serta menjadikan instansi yang adaptif, fleksibel, dan mengurangi birokrasi yang rumit serta lebih transparan (Anggrayni, 2022)

Konsep dasar dari manajemen pemerintahan tidak lain adalah manajemen itu sendiri. Manajemen pada intinya menurut Ndraha (2011) adalah “bagaimana menciptakan *effectiveness* usaha (*“doing right things”*) secara *efficient* (*“doing things right”*) dan produktif, melalui fungsi dan skill tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan (Suharyadi & Insani, 2016). Manajemen pemerintahan di arahkan agar terlebih dulu mendefinisikan “hasil apa” yang ingin dicapai dengan uang, peralatan, keahlian, dan tenaga kerja yang dikerahkan. Ia berhubungan dengan target yang ingin dicapai oleh setiap unit dalam suatu periode tertentu. Manajemen pemerintahan juga menganut prinsip-prinsip efektifitas, efisiensi, dan inovasi dalam proses menghimpun dan menggerakkan orang-orang, memperoleh dan menggunakan uang, serta mengadakan, mempergunakan, dan memelihara peralatan demi tercapainya tujuan organisasi (Sari et al., 2020)

Menurut G.R. Terry dalam Nawawi (2015) fungsi manajemen terdiri dari 4 indikator yang saling berkaitan dan membentuk suatu sistem di mana masing-masing unsurnya tidak boleh terlepas satu sama lainnya. Artinya dalam proses manajemen pemerintahan masing-masing unit kerja, kantor, atau organisasi

merupakan satu kesatuan sistem. Keempat fungsi manajemen tersebut yakni:

### 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dalam manajemen pemerintahan mencakup penetapan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh pemerintah. Ini melibatkan identifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, serta alokasi sumber daya yang diperlukan. Perencanaan yang baik memungkinkan pemerintah untuk mengantisipasi tantangan dan memanfaatkan peluang secara optimal.

### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian mengacu pada proses pengaturan dan pengalokasian sumber daya, baik manusia maupun material, untuk melaksanakan rencana yang telah disusun. Ini mencakup pembagian tugas, pembentukan struktur organisasi, dan penetapan mekanisme koordinasi antar bagian atau unit dalam pemerintahan.

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan proses menggerakkan dan memotivasi pihak yang terlibat untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah direncanakan. Ini mencakup pemberian instruksi, bimbingan, dan motivasi kepada staf. Kepemimpinan yang efektif adalah kunci dalam tahap ini untuk memastikan bahwa semua anggota organisasi bekerja menuju tujuan yang sama.

### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mencakup proses monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengukuran kinerja, identifikasi penyimpangan, dan pelaksanaan tindakan korektif jika diperlukan. Hasil pengawasan ini yang kemudian akan digunakan sebagai bahan oleh pihak manajemen dalam hal ini pengambil keputusan (*policy making process*) untuk perumusan dan perencanaan suatu kegiatan berikutnya.

## *E-Government*

*E-government* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hal efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Implementasi *e-government* dapat membawa manfaat signifikan, termasuk reformasi birokrasi, percepatan proses pengambilan keputusan, dan penyederhanaan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Wicaksono, 2023). Dalam sudut pandang tata kelola pemerintahan, *E-government* didefinisikan sebagai transformasi proses dan struktur pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik, yang mencakup perbaikan dalam kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas pemerintah.

Dalam *e-government* terdapat 4 (empat) jenis klasifikasi menurut Eko Indrajit (2004), yaitu *government to citizen* (G2C), *government-to-business* (G2B), *government-to government* (G2G), dan *government to employee* (G2E) (Fatchuriza & Prasajo, 2021). Implementasi *e-government* memiliki berbagai manfaat penting, baik untuk pemerintah maupun masyarakat (Wicaksono, 2023). Berikut adalah beberapa manfaat penting dari implementasi *e-government*:

- 1) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dengan mengurangi birokrasi, mempercepat proses pengambilan keputusan
- 2) Pemerintah dapat menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan
- 3) Dapat menyediakan layanan publik secara cepat, mudah, dan nyaman melalui platform digital.
- 4) Memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses

pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan.

- 5) *E-government* mendorong pemerintah untuk berkolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat dalam mengembangkan solusi inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- 6) Mengurangi biaya operasional pemerintahan, seperti biaya administrasi, pengiriman dokumen, dan pengelolaan data
- 7) Adanya integrasi data dan informasi dari berbagai instansi dalam satu platform terpadu, sehingga memudahkan proses pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan yang berbasis data.
- 8) Mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pemerintahan, terutama dalam hal penguasaan teknologi informasi dan komunikasi serta kemampuan untuk mengelola perubahan.

Selain itu, paling tidak ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government* (Yaniarti et al., 2020), masing-masing diantaranya:

- 1) *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data
- 2) *Competency Building*, menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.
- 3) *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government* diterapkan
- 4) *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan aktivitas *e-Government*
- 5) *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan

berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan

- 6) *Capital*, menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan

## E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan data atas penemuan-penemuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami (Sugiyono, 2016). Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat mendeskripsikan ‘makna data’ atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya (Abdussamad, 2021). Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data dilakukan secara interaktif kualitatif dan berlangsung secara terus menerus dengan beberapa langkah yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dalam manajemen pemerintahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Kota Pekanbaru tahun 2023-2024 dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andi

selaku Super Admin Aplikasi PEKA di Diskominfo Kota Pekanbaru:

*“Aplikasi PEKA ini awalnya bernama E-Respon, pertengahan 2022 ada diklat pimpinan yang mengharuskan setiap dinas membuat proyek pembaruan. PEKA ini wujud program pengembangan aplikasi sebagai inovasi dari aplikasi E-Respon yang dulunya pernah beroperasi tahun 2021. Aplikasi PEKA hanya berfokus pada masalah publik yang bisa diatasi selama 24 jam atau sampai 3 hari, misalnya soal parkir, lampu jalan yang rusak, sampah itu bisa. Waktu perencanaan PEKA ini kepala dinas mengadakan rapat internal dengan bidang persandian, aplikasi dan tata kelola SPBE membahas soal fitur-fitur, tenaga ahli yang akan handle aplikasi dan juga SOP nya.”* (Wawancara pada 20 November 2024 di Kantor Diskominfo Kota Pekanbaru)

Aplikasi PEKA sebelumnya bernama E-Respon yang telah beroperasi sejak 2021, karena adanya program pengembangan aplikasi sehingga aplikasi semula yakni E-Respon dikembangkan dan diperbarui menjadi aplikasi PEKA dengan tampilan, fitur dan sistem yang baru dan diresmikan pada 10 Mei 2023. Aplikasi PEKA dioperasikan oleh tenaga ahli dan super admin dari Dinas Kominfo Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru. Aplikasi PEKA menjadi layanan pengaduan masyarakat mencakup masalah publik yang bersifat segera diatasi, sehingga seperti masalah publik yang membutuhkan waktu lama dalam penindaklanjutannya tidak dapat diadukan dalam aplikasi ini. Tahun 2022-2023.

Terdapat beberapa program dan kegiatan pada tahap perencanaan aplikasi PEKA yang tertuang dalam Renja Diskominfo Kota Pekanbaru Tahun 2022 dan 2023. Diskominfo Kota Pekanbaru membuat program aplikasi informatika pada tahun 2022, dimana diantaranya terdapat kegiatan pengembangan aplikasi dan proses pengaduan berbasis elektronik, dalam hal ini mengembangkan aplikasi PEKA dimulai dari menganalisis kebutuhan masyarakat untuk melihat masalah publik yang sering terjadi di Kota Pekanbaru dan menetapkan tujuan aplikasi ini. Dalam analisis kebutuhan masyarakat ini Diskominfo Kota Pekanbaru melihat dari aplikasi sebelumnya, yakni e-Respon seperti jenis aduan yang banyak masuk ke masyarakat, lalu umpan balik dari masyarakat dan performa aplikasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk merancang aplikasi yang dapat dengan mudah dipahami dan digunakan masyarakat.

### **Gambar 1.1 Rapat Pengembangan Aplikasi PEKA di Diskominfo Kota Pekanbaru Tahun 2023**



*Sumber: Dokumentasi Diskominfo Kota Pekanbaru, 2023*

Gambar di atas menunjukkan dokumentasi kegiatan rapat pengembangan aplikasi PEKA pada tahun 2023 yang melibatkan Kepala Diskominfo Kota Pekanbaru dengan pegawai Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola

SPBE. Dalam rapat tersebut membahas tentang kegiatan pengembangan aplikasi PEKA, koordinasi dan sinkronisasi data dan informasi elektronik. Dalam rapat pengembangan ini juga membahas upaya Diskominfo Kota Pekanbaru agar

aplikasi PEKA dapat terintegrasi dengan OPD yang ada di Kota Pekanbaru sehingga tindak lanjut aduan masyarakat dapat langsung dikelola oleh OPD yang bersangkutan.

Terkait perencanaan tindak lanjut aduan masyarakat yang masuk ke aplikasi PEKA dirancang oleh OPD yang terkait, salah satunya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang terdaftar di aplikasi PEKA sejak tahun 2023 dan membuat beberapa perencanaan terkait tindak lanjut aduan masyarakat, hal ini diperkuat oleh wawancara bersama dengan Ibu Nofi Urbaningrum selaku admin aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa:

*“Untuk perencanaan di OPD kami itu dimulai dari adanya rapat koordinasi membahas layanan pengaduan, lalu membuat perencanaan untuk aplikasi peka mulai dari alur pendaftaran, jenis aduan yang dibuat, pembentukan satgas penindaklanjutan aduan, satgas pengawas dan, admin. Karna sebelumnya kami juga ada di E-respon, jadi tidak terlalu banyak*

*perubahan, hanya saja ada penambahan karena jenis aduan yang dibuat juga bertambah” (Wawancara pada 19 November 2024 di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)*

### **Pengorganisasian (*Organizing*)**

Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi PEKA, dijalankan oleh tim pelaksana sesuai dengan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 714 Tahun 2023 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Aplikasi PEKA yang terdiri dari Kepala OPD, Koordinator Aplikasi, Tim Pengembang Aplikasi, Satgas Pengawas, Admin OPD, Satgas Penindaklanjutan Aduan Masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi PEKA, masing-masing pihak memiliki tugas dan perannya tersendiri baik pengelola aplikasi maupun OPD yang bertanggungjawab memproses laporan masyarakat yang masuk ke aplikasi PEKA.

**Gambar 1.2. Peresmian dan Sosialisasi Aplikasi PEKA Tahun 2023**



*Sumber: Dokumentasi Diskominfo Kota Pekanbaru, 2023*

Gambar di atas menunjukkan kegiatan peresmian dan sosialisasi aplikasi PEKA kepada sesama OPD di Kota Pekanbaru. Aplikasi PEKA diresmikan langsung oleh Pj Walikota Pekanbaru saat itu Muflihun, S.STP., M.AP. Namun dalam sosialisasi aplikasi ini, tidak sampai ke seluruh OPD yang ada di Kota Pekanbaru. Hanya ada 4 OPD yang terdaftar di

aplikasi ini. Hal tersebut menjadi kekurangan dan menyebabkan terbatasnya menu pilihan aduan di aplikasi ini sehingga masyarakat hanya dapat membuat aduan di 4 OPD itu saja. Sosialisasi aplikasi PEKA juga disampaikan melalui kanal Youtube dengan membuat video iklan layanan masyarakat tentang aplikasi PEKA, video

tutorial penggunaan aplikasi untuk masyarakat dan untuk satgas (satuan tugas). Sosialisasi melalui youtube hanya

dilakukan pada tahun 2023, sedangkan tahun 2024 tidak ada video sosialisasi lagi.

### Gambar 1.3. Bimbingan Teknis Aplikasi PEKA Tahun 2023-2024



Sumber: Dokumentasi Diskominfo Kota Pekanbaru, 2023-2024

Gambar di atas menunjukkan kegiatan bimbingan teknis atau pelatihan penggunaan Aplikasi PEKA bagi satgas dan admin OPD yang terdaftar di aplikasi ini. Dalam hal ini pada tahun 2023 Diskominfo pertama kali memberikan bimtek kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan DLHK Kota Pekanbaru, sedangkan pada tahun 2024 terdapat OPD yang baru terdaftar dan mengikuti bimtek yakni dari DP3APM Kota Pekanbaru dan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Kegiatan ini meliputi sosialisasi mengenai SOP yang berlaku, penggunaan fitur aplikasi, pengelolaan data, penanganan pengaduan, perekapan laporan hingga evaluasi.

#### Pelaksanaan (*Actuating*)

Dari tahun 2023-2024 terdapat 15 aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, yakni *traffic light* (lampu lalu lintas) 2 aduan, lampu penerangan jalan umum 9 aduan, kemacetan lalu lintas 3 aduan dan parkir 1 aduan. Dari 15 aduan tersebut, terdapat 1 aduan berstatus belum diproses, dan 1 aduan dipending. Untuk menganalisis hal tersebut peneliti juga mewawancarai Ibu Nofi Urbaningrum selaku admin aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa:

*“iya dari 15 aduan itu seperti yang bisa adik lihat di pdf nya, ada 1 aduan yang belum di proses dan 1 aduan yang dipending. pas satgas liat dilapangan itu kondisinya tidak bisa langsung diproses jadi harus berkoordinasi dengan pihak lain, sehingga dipending dulu karna sesuai SOP aduan itu kan paling lama 3 hari, kalau yang belum di proses itu memang kami yang terlambat update waktu itu karna kendala di lapangan. Kalau laporan sudah lewat 3 hari belum kami konfirmasi memang akan berstatus belum diproses, tidak bisa diubah lagi. Terus untuk sekarang aplikasinya belum bisa digunakan lagi ya kami nunggu dari Diskominfo aja katanya sedang diperbaiki, sehingga kami tidak bisa terima laporan sampe aplikasinya pulih lagi.” (Wawancara pada 19 November 2024 di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)*

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa aduan yang belum di proses dan dipending dikarenakan laporan tersebut tidak bisa langsung diselesaikan dalam 3 hari masa seperti yang tercantum dalam SOP, laporan tersebut merupakan keluhan warga terkait pemasangan kabel listrik yang miring sehingga kabel yang berserakan dan masalah kabel aliran lampu yang putus karena pohon tumbang. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa dalam hal tersebut memerlukan

koordinasi lebih lanjut serta untuk laporan yang berstatus belum diproses dikarenakan kendala yang ada dilapangan menyebabkan terlambatnya admin

mengkonfirmasi status laporan di aplikasi yang tidak bisa diubah lagi karena sesuai SOP yang berlaku, aduan diproses paling lama 3 hari.

**Gambar 1.4. Satgas Menindaklanjuti Laporan Masyarakat**



*Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 2023-2024*

Gambar di atas menunjukkan pada saat satgas Dinas Perhubungan menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk yakni laporan yang masuk pada 18 Oktober 2023 mengenai parkir liar di depan RSUD Arifin Ahmad dan sekitar jalan Diponegoro. Satgas yang bertugas dalam hal ini yakni dari Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bertindak menertibkan kendaraan yang parkir sembarangan di depan RSUD Arifin Ahmad dan sekitar Jalan Diponegoro. Setelah penertiban tersebut, satgas dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melakukan dokumentasi untuk bukti yang akan dimasukkan dalam aplikasi PEKA. Selain itu juga terdapat laporan yang masuk pada 24 Januari 2024 masalah lampu penerangan jalan umum yang putus di jalan Umban Sari. Satgas yang bertugas dalam hal ini dari Bidang Keselamatan Teknik Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang langsung turun ke lapangan dan memperbaiki lampu penerangan jalan yang mati. Setelah aduan selesai diproses oleh satgas, admin akan memperbarui status aduan di lama aplikasi PEKA dengan status selesai.

Selanjutnya pada tahun 2024 setelah adanya kendala OTP dan peretasan di PDN, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tidak bisa menerima laporan

lagi dan harus menunggu aplikasi PEKA pulih terlebih dahulu. Mengenai permasalahan tersebut, peneliti mewawancarai Bapak Ahmad Mazlan A.Md selaku Pengelola Data dan Informasi Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola SPBE Diskominfo Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa:

*“Kami masih mengusahakan supaya aplikasi ini bisa beroperasi lagi dan nunggu antrian pemulihan data semenjak PDN diretas. Aplikasinya memang bisa di download tapi untuk login itu memang tidak akan bisa, karena OTP nya tidak masuk. Jadi kami juga lagi cari cara untuk atasi itu dan berupaya biar banyak OPD yang terdaftar karena sedikitnya OPD ni jadi pertimbangan juga apakah aplikasinya akan diteruskan atau tidak. Tapi kami sudah merancang kalo aplikasi ini udah pulih mau di upgrade sistemnya supaya gak terjadi lagi masalah OTP itu”*  
**(Wawancara pada 20 November 2024 di Kantor Diskominfo Kota Pekanbaru)**

## Pengawasan (*Controlling*)

**Tabel 1.3. Pengawasan Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi PEKA**

<b>NO</b>	<b>ASPEK PENGAWASAN</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>FREKUENSI PENGAWASAN</b>
1	Status aduan (diproses atau belum diproses)	Admin dan satgas OPD merespon aduan yang masuk paling lama 24 jam	Harian
2	Pengaduan yang diterima	Memeriksa jenis pengaduan yang dibuat masyarakat dan membuat status aduan bersifat dapat segera ditangani atau tidak dapat segera ditangani	Harian
3	Pengelolaan data	Memeriksa data yang terintegrasi di aplikasi PEKA, baik data masyarakat maupun data OPD	Mingguan
4	Tindak lanjut aduan yang masuk (Satgas Penindaklanjutan Aduan)	Mengawasi satgas yang bertugas sesuai dengan bidangnya dan menindaklanjuti aduan sesuai SOP	Harian
5	Keamanan sistem	Pemeriksaan keamanan aplikasi dan memutuskan tindak lanjut perlu perbaikan atau tidak	Bulanan

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2025*

Mengenai sanksi pelanggaran, tercantum dalam Pasal 10 ayat 1-3 di Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita. Apabila masyarakat terbukti membuat pengaduan yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya maka tidak dapat membuat pengaduan selama 30

hari dan mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan untuk penanggungjawab dari OPD apabila tidak memproses aduan sesuai dengan SOP, maka bisa mendapatkan sanksi baik lisan maupun tertulis. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.4. Data Sanksi Dalam Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi PEKA Tahun 2023-2024**

NO	PIHAK YANG DIKENAI SANKSI	JENIS SANKSI	KETERANGAN
1	Satgas Bidang Keselamatan Teknik Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	Peringatan tertulis	Satgas penindaklanjutan aduan merespon aduan yang masuk melebihi waktu yang ditentukan dalam SOP, adanya laporan masyarakat yang belum diproses
2	Super Admin	Peringatan lisan	Super admin aplikasi PEKA yang bertugas di Diskominfo Kota Pekanbaru melewatkan pengecekan keamanan dan tidak melakukan pemeliharaan aplikasi
3	Masyarakat pengguna aplikasi	Akun ditangguhkan	Terdapat 6 akun masyarakat yang ditangguhkan karena membuat aduan yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Akun tersebut tidak dapat membuat aduan lagi selama 30 hari

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2025*

Selain itu dalam aspek pengawasan ini juga dilihat dari rekap pengaduan yang masuk, dalam hal ini dibuat berdasarkan jenis aduan dan merincikan detail aduan yang masuk dari masyarakat, waktu aduan diproses, waktu aduan selesai, status aduan hingga satgas yang menindaklanjuti aduan tersebut.

### III. KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dengan judul Manajemen Pemerintahan Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024 belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dilihat dari beberapa indikator fungsi manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dalam tahap perencanaan terdapat 2 program dan 5 kegiatan pengembangan aplikasi PEKA yang disusun dalam Renja Diskominfo Kota Pekanbaru pada tahun 2022 dan 2023. Hal ini menjadi

acuan bagi Diskominfo Kota Pekanbaru. Dalam aspek pengorganisasian, sosialisasi yang dilakukan tidak menyeluruh sampai ke semua OPD di Kota Pekanbaru, dan bahkan juga terdapat dinas yang tidak mengetahui aplikasi ini. Selain itu sosialisasinya tidak aktif dilakukan, melainkan hanya pada saat awal peresmian dan video di kanal youtube pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru tidak maksimal dalam sosialisasi aplikasi sehingga selama aplikasi ini beroperasi hanya terdapat 4 OPD yang terdaftar. Mengenai aspek pelaksanaan, dari 15 aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan pada tahun 2023-2024, tidak semuanya diproses sampai selesai, terdapat 1 laporan yang dipending dan 1 laporan yang belum selesai. Selain itu, masyarakat tidak bisa lagi membuat laporan pengaduan di aplikasi ini dikarenakan aplikasi yang sudah tidak bisa digunakan pasca terdampak ransomware PDN pada pertengahan tahun 2024. Sedangkan aspek

pengawasan dilihat dari beberapa aspek dan indikator serta frekuensi pengawasannya juga beragam sesuai dengan aspek yang diawasi dan dilakukan secara harian dan bulanan. Mengenai sanksi pelanggaran diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita. Selain itu dalam aspek pengawasan ini juga dilakukan dengan rapat evaluasi rekap pengaduan yang masuk ke aplikasi PEKA

**Saran**  
Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian mengenai Manajemen Pemerintahan Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024 adalah sebagai berikut:

1. Mengupayakan pemulihan aplikasi PEKA dengan maksimal agar dapat digunakan kembali dan meningkatkan sistem keamanan seperti kode OTP agar masyarakat yang hendak mendaftar dapat melakukannya dengan lancar.
2. Sosialisasi yang dilakukan kepada seluruh OPD yang ada di Kota Pekanbaru agar jumlah OPD yang terdaftar di aplikasi bisa bertambah dan masyarakat dapat membuat aduan yang sesuai dengan permasalahannya.
3. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat dilakukan dengan aktif dan bervariasi menggunakan sosial media seperti Instagram, website dan banner agar jumlah pengguna aplikasi PEKA dapat meningkat.
4. Menindaklanjuti aduan yang masuk sesuai SOP dan diproses sampai selesai agar tidak ada lagi aduan yang belum diproses dan menyebabkan keluhan masyarakat yang lebih lanjut.

#### IV. DAFTAR PUSTAKA BUKU

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media

Press.

Hamim, S., & Suryandartiwi, W. (2022). *Organisasi Birokrasi Dan Manajemen Pemerintahan*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Nawawi, Z. (2015). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Patma, T.S., Maskan, M., Mulyadi, K. (2019). *Pengantar Manajemen*. Malang: Polinema Press.

Sari, D. C., Siregar, R. T., Silalahi, M., Butarbutar, M., Silitonga, H. P., Alam, H. V., Abidin, A. Z., & Rahmat, A. (2020). *Manajemen Pemerintahan*. Gorontalo: Ideas Publishing.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Kencana.

#### JURNAL

Anggrayni, I. (2022). Manajemen Pemerintahan Dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Karawang (Studi Pada Aplikasi Tanggap Karawang Atau Tangkar). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1), 10–17.

<https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2458>

Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.31602/as.v6i1.4333>

Isdianto, E., & Dwijosusilo, K. (2019). Strategi Pelayanan dalam Menangani Keluhan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Tehnis Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2), 211–226.

- <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v2i2.1363>
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public* .... <https://host-pustaka.umy.ac.id/index.php/GPP/article/download/2093/2020>
- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 360. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sahirah, Z., Rudiana, R., & Sagita, N. I. (2022). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 144. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38248>
- Silvia, M., Riyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(4).
- Suharyadi, H., & Insani, M. A. (2016). Manajemen Pemerintahan Dalam Program Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2442(5958), 241–244.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government* (Issue June). <https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>
- Yaniarti, P., Pratiwi, E., Pemerintahan, M. I., Karawang, U. S., Komunikasi, D. I., Karawang, U. S., Febriantini, K., Pemerintahan, D. I., & Karawang, U. S. (2020). Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Karawang. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 05, 77–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i01.2406>

## **PERATURAN DAN DOKUMEN PEMERINTAH**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita
- Rencana Kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Tahun 2022-2023