BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah secara umum memiliki dua tugas penting, yaitu memberikan layanan kepada masyarakat (*public service*) dan menyediakan barang publik (*public utility*) yang bisa digunakan oleh semua orang. Pemerintahan ada bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai pihak utama yang terlibat dalam semua kebijakan yang dibuat pemerintah. Dalam hal pelayanan masyarakat (*public service*), pemerintah memiliki tugas untuk memberikan berbagai layanan administratif seperti pelayanan umum, pendidikan, kesehatan, serta layanan sosial lainnya (Puspita Sari, 2018).

Berbagai layanan yang diberikan kepada masyarakat harus mematuhi aturan hukum yang berlaku. Dasar hukum yang mengatur pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, pelayanan dapat dinilai berkualitas jika memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik seperti kepentingan umum, kepentingan hukum, kesamaan hak keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipasi masyarakat, non-diskriminalitas, keterbukaan informasi, akumtabilitas, ketepatan waktu, kemudahan akses, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (Lawiya et al., 2023).

Sesuai perundang-undangan yang berlaku, negara bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya. Sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, penyelenggaraan pelayanan publik adalah bentuk konkret dari upaya pemerintah untuk mencapai tujuan negara untuk

memajukan kesejahteraan umum. Namun, pelayanan publik masih belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan karena masih ada banyak praktik menyimpang seperti korupsi, pelayanan yang dipersulit, dan sikap petugas yang tidak responsif (Maryam, 2016). Oleh karena itu, inovasi merupakan solusi untuk mewujudkan kepemerintahan yang baik, inovasi membuat proses dan pengembangan serta pemanfaatan dari yang telah ada sebelumnya (Yanuar, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan publik agar relevan dengan perkembangan zaman telah di atur melalui Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintah berupaya pelayanan berbasis elektronik (Prawira & Paraniti, 2023). Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini membuat sistem pemerintahan tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu. Masyarakat mendapatkan keleluasaan mengakses berbagai layanan pemerintahan tanpa harus datang ke kantor.

Berdasarkan hasil Survei Internet APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia) 2025, jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 215 juta jiwa pengguna internet, kemudian meningkat menjadi 221 juta jiwa pada tahun 2024, dan kembali mengalami kenaikan menjadi 229 juta jiwa pada tahun 2025. Data ini menunjukkan adanya tren pertumbuhan yang konsisten dalam penggunaan internet di Indonesia.(APJII, 2025)

Sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna, tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 80,66%. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 1,16% dibandingkan tahun sebelumnya. Jika dibandingkan secara bertahap,

tingkat penetrasi internet menunjukkan peningkatan dari 78,19% pada tahun 2023, menjadi 79,50% pada tahun 2024, dan mencapai 80,66% pada tahun 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia telah terhubung dengan internet.

Berdasarkan data tersebut, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Berbagai proses pelayanan publik yang sebelumnya membutuhkan waktu berhari-hari dan harus kembali ke kantor pemerintahan berkali-kali sekarang dapat diselesaikan dengan lebih cepat (Choirunnisa et al., 2023). Peraturan ini menunjukkan bahwa pemerintah berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap orang tetap mendapatkan pelayanan pemerintah yang baik dan terus berkembang. Hal ini sesuai dengan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang dapat diakses melalui internet yang dikenal sebagai *E-Government*.

E-government merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendukung pengelolaan layanan publik agar menjadi lebih efektif dan efisien. Suatu konsep *E-government* dapat dikatakan berkembang apabila mampu memberikan keleluasaan kepada masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Selain itu, ketersediaan berbagai alternatif saluran layanan, baik secara konvensional maupun digital, juga menjadi faktor penting agar masyarakat dapat memilih akses yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Di sisi lain, dukungan dari pemerintah dalam menciptakan sistem pelayanan yang kondusif dan responsif turut menentukan keberhasilan implementasi *E-government*.

Dari aspek tersebut saling berkaitan dan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, untuk mewujudkan *E-government* yang optimal diperlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ketersediaan jaringan internet, sumber daya manusia yang kompeten, serta alokasi anggaran yang cukup, sehingga pemanfaatannya dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

Seiring dengan berkembangnya penerapan *E-government* di Indonesia, pemerintah daerah mulai berupaya menghadirkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Aswin & Sofyan, 2022). Perkembangan ini tidak hanya didorong oleh kemajuan teknologi, tetapi juga kebutuhan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, efektifitas, serta keterlibatan masyarakat.

Dalam hal ini pemerintah daerah dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan publik yang terus berkembang. Keberhasilan penerapan *E-government* di tingkat daerah dapat menjadi salah satu indikator dalam menilai sejauh mana kualitas tata kelola pemerintahan telah berjalan dengan baik.

Kota Bogor merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan *E-government*. Kota Bogor merupakan salah satu daerah perkotaan di provinsi Jawa Barat yang memiiki luas wilayah sekitar 118,8 km². Jumlah penduduk di Kota Bogor mencapai lebih dari 1,1 juta jiwa. Melihat dari data tersebut pemerintah Kota

Bogor yang saat Ini juga sedang merintis sebagai *smart city* menciptakan inovasi pelayanan publik, yaitu diciptakannya aplikasi SiBadra (Gustina et al., 2024).

Pemerintah Kota Bogor mengeluarkan Peraturan Walikota (PERWALI) 11 Tahun 2019 terkait pelayanan pengaduan masyarakat menyatakan bahwa aplikasi SiBadra merupakan sistem terintegrasi untuk menampung aspirasi masyarakat Kota Bogor berbasis *smartphone* yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat Kota Bogor untuk menyampaikan aduan, aspirasi, dan informasi kepada pemerintah Kota Bogor.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bogor merupakan salah satu Instansi Pemerintahan di Kota Bogor yang memiliki misi untuk meningkatkan pelayanan pemerintah melalui teknologi dan komunikasi dalam rangka *penerapan Good Governance dan Smart City*. Diskominfo Kota Bogor membantu Pemerintah Kota Bogor dalam pelaksanaan *E-government* mulai dari perencanaan, kebijakan, hingga pelaksanaanmya. Diskominfo Kota Bogor tercatat telah meluncurkan banyak *Government* untuk pelayanan publik.

Aplikasi SiBadra adalah salah satu aplikasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentunya bertugas untuk mengelola setiap proses yangbada pada aplikasi tersebut, salah satu tugas pokoknya adalah untuk mengelola sistem pengelolaan penanganan terhadap pengaduan publik yang masuk ke aplikasi

Masyarakat Kota Bogor sering menyampaikan keluhan terkait minimnya tanggapan pemerintah terhadap laporan aduan dan saran yang diberikan, karena belum adanya wadah khusus yang diperhatikan. Aplikasi SiBadra merupakan salah satu inovasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bogor untuk menyelesaikan

masalah terkait wadah pengaduan dan saran dari masyarakat. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana untuk menerima berbagai keluhan, aspirasi, dan masukan dari warga Kota Bogor. Aplikasi SiBadra adalah singkatan dari Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran. Aplikasi ini pertama kali dirilis pada tanggal 28 April 2019.

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Aduan Warga Melalui Aplikasi SiBadra 2024

No.	Bulan	Total Pengaduan	Selesai	Dalam Proses	Tidak Valid
1	Januari	58	49	9	3
2	Februari	44	35	9	0
3	Maret	60	53	12	4
4	April	58	46	12	4
5	Mei	78	53	25	3
6	Juni	50	38	12	4
7	Juli	70	50	20	14
8	Agustus	64	52	12	7
9	September	52	34	18	5
10	Oktober	84	61	23	9
11	November	81	36	45	6
12	Desember	76	36	40	7
	Jumlah	775	543	238	66

Sumber : Laporan keterbukaan informasi publik 2024 Kota Bogor

Berdasarkan data pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIBADRA selama periode Januari hingga Desember 2024 , terlihat bahwa jumlah laporan yang masuk mengalami perubahan dari bulan ke bulan. Pada awal tahun, jumlah pengaduan masih berada pada tingkat yang relatif stabil dan belum terlalu tinggi. Namun, memasuki pertengahan tahun, khususnya sekitar bulan Mei hingga Juli, jumlah pengaduan mulai meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai lebih

memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasi.

Peningkatan jumlah pengaduan terlihat semakin jelas pada bulan-bulan akhir, terutama Oktober dan November, di mana jumlah laporan mencapai titik tertinggi. Kondisi ini dapat mencerminkan meningkatnya kepercayaan dan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan layanan pengaduan berbasis digital. Meskipun pada bulan Desember jumlah pengaduan sedikit menurun, angkanya masih tergolong lebih tinggi dibandingkan dengan awal tahun.

Jika dilihat dari proses penanganannya, sebagian besar pengaduan telah berhasil diselesaikan, yang menunjukkan adanya upaya dari pemerintah dalam merespons laporan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa pengaduan yang berada dalam tahap proses, terutama pada saat jumlah laporan meningkat. Selain itu, terdapat pula sejumlah kecil laporan yang dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan observasi lapangan terdapat permasalahan penelitian, sebagai berikut:

1. Belum optimalnya sosialisasi Aplikasi SIBADRA kepada masyarakat Kota Bogor. Hal ini diperkuat oleh Syukri Sayyid Ahmad S.Kom Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor yang mengatakan bahwa:

   > “Kami memang sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial, website, dan beberapa kegiatan di masyarakat. Namun, masih banyak warga yang belum mengetahui adanya Aplikasi SIBADRA atau belum memahami fungsi dan cara penggunaannya. Karena itu, sosialisasi masih perlu terus ditingkatkan agar informasi tentang aplikasi ini bisa diterima oleh seluruh masyarakat Kota Bogor”.

2. Belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi SIBADRA. Hal ini diperkuat oleh Syukri Sayyid Ahmad S.Kom Bidang

Informasi Dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor yang mengatakan bahwa:

> "Jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi ini memang terus bertambah, tetapi belum sesuai dengan yang kami harapkan. Masih ada warga yang lebih nyaman datang langsung ke kantor atau menyampaikan pengaduan melalui cara lain dibandingkan menggunakan aplikasi. Selain itu, ada juga masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital sehingga belum memanfaatkan SIBADRA secara maksimal".

3. Belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung implementasi Aplikasi SIBADRA. Hal ini diperkuat oleh Syukri Sayyid Ahmad S.Kom Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor yang mengatakan bahwa:

> "Dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala teknis yang kami hadapi, seperti gangguan jaringan internet, sistem yang terkadang mengalami error saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan, serta kebutuhan untuk terus meningkatkan kapasitas server dan perangkat pendukung lainnya. Hal-hal tersebut tentu menjadi perhatian kami agar pelayanan melalui aplikasi dapat berjalan lebih baik".

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian mengenai implementasi aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Bogor. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi SIBADRA dalam meningkatkan pelayanan publik, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta menganalisis upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor dalam mengatasi hambatan tersebut guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul "Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bogor".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi aplikasi SiBadra dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bogor?
2. Apa saja hambatan implementasi aplikasi SiBadra dalam pelayanan publik di Kota Bogor?
3. Bagaimanakah Upaya Yang Dilakukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor Untuk Menghadapi Hambatan Dalam Implementasi Aplikasi Sibadra Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa masalah yang telah dirumuskan diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran aplikasi SiBadra dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam implementasi aplikasi SiBadra dalam pelayanan publik di Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor untuk menghadapi hambatan dalam implementasi aplikasi SiBadra dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Dalam beberapa penelitian mengenai aplikasi SiBadra ini, penulis mencoba melihat dan mempelajari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik

e-government dan pelayanan publik, khususnya yang berhubungan dengan sistem pengaduan masyarakat berbasis aplikasi.

Hal ini dilakukan agar penulis memiliki gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana penelitian serupa telah dilakukan sebelumnya, baik dari segi metode, pembahasan, maupun hasil yang diperoleh. Selain itu, dengan mempelajari penelitian-penelitian tersebut, penulis juga dapat mengetahui apa saja persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, sehingga dapat memperjelas arah penelitian serta menemukan hal-hal yang masih bisa dikembangkan.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rusdi Kamil & Engkus 2022)	Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sibadra Pada Pemerintah Kota Bogor	kualitatif	program SiBadra telah berjalan dengan baik tanpa adanya kendala yang berarti, sehingga penyelenggara dan pengguna mampu mengoptimalkan kebijakan tersebut. Namun, masih ditemukan bahwa informasi pada SiBadra cenderung satu arah, serta keterbatasan sumber daya manusia yang menangani aplikasi menyebabkan tanggapan terhadap responden menjadi lambat.
2	Maulida Putri Rahmawati &	Inovasi Pemerintah Daerah: Aplikasi SIAPP sebagai Dukungan Smart	kualitatif	Aplikasi SIAPP meningkatkan integrasi pemerintah dan masyarakat,

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Muhammad Fatchuriza (2022)	City di Kabupaten Kendal		mempercepat penanganan pengaduan dan layanan darurat, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendukung implementasi *smart city*.
3	Triyono & Hadi (2025)	Implementasi Aplikasi Mobile City Kudus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus	kualitatif	Mobile City Kudus mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik dan meningkatkan responsivitas pelayanan, namun implementasinya belum sepenuhnya memenuhi konsep *smart city* karena integrasi teknologi belum optimal.
4	Ridwansyah & Hakim (2024)	Efektivitas Penerapan E-Government pada Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam Pelayanan Publik sebagai Perwujudan Smart City di DKI Jakarta	kualitatif	Aplikasi JAKI berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform, tetapi efektivitasnya masih terkendala sosialisasi, proses aktivasi akun, tindak lanjut laporan, dan keamanan data.
5	Auliyaa & Hidayat (2022)	Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government melalui Ogan Lopian	kualitatif	Implementasi Ogan Lopian berjalan cukup baik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, didukung layanan 24 jam dan SDM yang kompeten, namun masih menghadapi kendala akses internet, literasi digital masyarakat, dan keterbatasan fasilitas.

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6	Musaddad & Faizin Ahzani (2020)	Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik	kualitatif	SIPRAJA mempermudah pelayanan administrasi masyarakat melalui layanan digital, tetapi efektivitas implementasi masih dipengaruhi faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, serta keterbatasan anggaran dan sosialisasi.
7	Anggraeni & Purnamasari (2022)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus pada Aplikasi Sapa Cetar	kualitatif	Aplikasi Sapa Cetar meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, mempercepat proses layanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan transparansi, meskipun masih menghadapi kendala jaringan internet dan keterbatasan SDM.
8	Raihan Ardi Muhana & D. Ghulam Manar (2022)	Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik	Kualitatif	implementasi aplikasi SiBadra telah berjalan dengan baik dan diadopsi oleh penyelenggara maupun pengguna. Namun, e-demokrasi dan partisipasi publik digital masih terbatas pada penyelesaian laporan serta belum berkembang menjadi deliberasi publik.
9	Zanuba & Putri (2025)	Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi Layanan Sibadra Sebagai	kualitatif	layanan SiBadra melakukan sosialisasi tatap muka saat peluncuran, dilanjutkan melalui media sosial setiap bulan, serta

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Sarana Aduan Masyarakat		mengembangkan inovasi melalui website dan WhatsApp. Selain itu, WhatsApp digunakan sebagai solusi bagi masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi, sehingga meningkatkan penggunaan SiBadra oleh masyarakat Kota Bogor.
10	Gustina & Salbiah (2024)	Implementasi e-Government melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) terhadap Kepuasan Masyarakat	kuantitatif	bahwa implementasi e-government melalui aplikasi SiBadra dan kepuasan masyarakat sama-sama berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata masing-masing 4,15 dan 4,14. Penelitian juga menemukan hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara keduanya (koefisien Spearman 0,822; signifikansi 0,000).

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi keterbaruan (novelty) dalam penelitain ini adalah : Implementasi Aplikasi SiBadra(Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bogor. Metode yang digunakan kualitatif dengan wawancara mendalam (indepth Interview) untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai Implementasi aplikasi, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Bogor.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Pemerintah Kota Bogor, khususnya instansi yang mengelola aplikasi SiBadra, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas aplikasi SiBadra dalam menangani pengaduan masyarakat, sehingga pemerintah dapat memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan kecepatan respons, serta mengoptimalkan fitur-fitur aplikasi agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Bogor.

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya partisipasi publik dalam menyampaikan aduan, kritik, maupun saran melalui aplikasi SiBadra. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan aplikasi sebagai sarana komunikasi dengan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa keterlibatan publik memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan kajian mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya yang berkaitan dengan aplikasi pengaduan masyarakat di tingkat daerah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan perbandingan dan acuan untuk penelitian berikutnya dengan fokus, pendekatan, maupun objek

penelitian yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis membagi karya ini menjadi lima bagian utama, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai topik penelitian yang diambil. Di dalam bab ini berisi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Bab ini berisi kajian teori yang digunakan dalam penelitian, dasar teoretis yang digunakan, tinjauan penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu data agar dapat diolah, seperti desain penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran objek penelitian, memaparkan hasil penelitian, serta membahas data yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian. Bagian akhir dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran sebagai pendukung penelitian.