
PEMBUATAN LAYANAN PENGADUAN WARGA BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN KALUMATA

Mohbir Umasugi^{*}), Helmi Hi.Yusuf, Muhammad Darsan Hi Adam

Universitas Terbuka, UPBJJ Ternate (Maluku Utara)

mohbir@ecampus.ut.ac.id

ABSTRACT

The citizen complaint service in Kalumata Village is still manual. Residents who complain must come to the sub-district office to explain their reports. This makes the complaint service ineffective and access to it limited. To arrange it to be effective and efficient, the Community Service (PKM) activity created a website-based citizen service system. This system aims to assist residents and the village government in managing citizen complaints. The implementation method is carried out through socialization stages, increasing the capacity of village staff in using the website, and citizen reporting training. The result of PKM Lecturer activities is that a website-based citizen complaint service system has been created which is directly operated by the Kalumata Village Government, South Ternate City District, Ternate. Website City can be used by residents in reporting various complaints such as garbage, flooding, drainage, security, and order problems that occur in their respective neighborhoods.

Keywords: *innovation, technology, website, citizen complaint*

ABSTRAK

Pelayanan pengaduan warga di Kelurahan Kalumata masih manual. Warga yang mengadu harus datang ke kantor lurah untuk menjelaskan laporannya. Hal ini membuat pelayanan pengaduan belum efektif dan aksesnya terbatas. Untuk menatanya agar efektif dan efisien, maka kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) membuat suatu sistem pelayanan warga berbasis website. Sistem ini bertujuan membantu warga dan pemerintah kelurahan dalam mengelola pengaduan warga. Metode pelaksanaan dilakukan melalui tahapan sosialisasi, peningkatan kapasitas staf kelurahan dalam penggunaan website, dan pelatihan pelaporan warga. Hasil dari kegiatan PKM Dosen yaitu telah dibuatkan sistem layanan pengaduan warga berbasis website yang langsung dioperasikan oleh Pemerintah Kelurahan Kalumata, Kecamatan Kota Ternate Selatan, Kota Ternate. Website ini sudah dapat digunakan warga dalam melaporkan berbagai keluhan seperti persoalan sampah, banjir, drainase, keamanan, dan ketertiban yang terjadi di lingkungan masing-masing.

Kata kunci: inovasi, teknologi, website, pengaduan warga

PENDAHULUAN

Kelurahan Kalumata berada di Kecamatan Kota Ternate Selatan, Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Wilayah administrasi Kelurahan Kalumata terdiri dari 19 rukun tetangga (RT). Penyebaran RT dimulai dari pesisir pantai hingga sampai ke perbukitan yang berlokasi di Kalumata bagian utara. Sehingga membuat Kelurahan Kalumata masuk dalam kategori salah satu kelurahan terbesar yang ada di Kota Ternate

Wilayah Kalumata yang cukup luas ini membuat Pemerintah Kelurahan Kalumata harus bekerja keras memberikan pelayanan masyarakat secara responsif, efisien dan efektif. Pelayanan tidak hanya dilakukan pada hal-hal yang berkaitan dengan pengurusan administrasi kependudukan masyarakat, namun juga melayani berbagai pengaduan masyarakat. Kerena saat ini pemerintah dituntut untuk melaksanakan standar pelayanan publik yang salah satu asasnya mengharuskan lembaga pemerintah menerima dan menindaklanjuti setiap pengaduan atas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik berkualitas yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat menjadi sebuah keharusan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah (Hertiarani, 2016). Karena pada dasarnya pemerintahan menjalankan fungsi pelayanan yang menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidangnya masing-masing (Siagian, 2001).

Berdasarkan observasi oleh tim pengabdian menemukan bahwa selama ini pengaduan warga masih berjalan secara manual. Setiap hari rata-rata kantor kelurahan menerima sekitar 40 pelayanan dan pengaduan warga. Biasanya warga memberikan pengaduan melalui kotak saran dengan menuliskan apa saja keluhan mereka di kertas lalu dimasukan ke dalam kotak saran. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pengaduan warga belum memberikan akses yang luas kepada seluruh masyarakat. Karena masih bertumpuk pada kotak saran, sehingga tindak lanjut dari laporan tersebut masih lambat. Dimana para staf pegawai kelurahan tidak langsung membaca pengaduan warga. Mengingat mereka juga harus melayani warga yang mengurus administrasi kependudukan. Kondisi ini membuat respon pemerintah kelurahan terhadap pengaduan warga belum mencerminkan pelaksanaan standar pelayanan publik yang responsif.

Jika pelayanan pengaduan warga berbasis "kotak saran" tetap dipertahankan, maka sistem pelayanan ini tidak memberikan rasa keadilan bagi sebagian warga yang mempunyai pengaduan namun tidak memiliki waktu untuk datang melapor ke kantor lurah. Karena mereka bekerja bertepatan dengan jam kantor dari Senin-Jumat. Ditambah dengan lokasi kantor lurah yang berada di pesisir pantai sehingga sebagian warga yang tinggal di wilayah perbukitan merasa aksesnya sangat jauh.

Berdasarkan permasalahan di atas maka dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa standar pelayanan publik harus mencerminkan asas penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Artinya setiap lembaga pemerintah harus menaruh perhatian pada pengaduan, saran dan masukan warga atas pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Maka dari itu, Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Dosen Universitas Terbuka UPBJJ Ternate tertarik untuk menyusun satu sistem pengaduan warga berbasis website. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada warga dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah kelurahan. Sebaliknya Pemerintah Kelurahan Kalumata dapat secara cepat menerima dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang datang dari masyarakat. Karena pengaduan warga dapat dipantau secara online melalui website, sehingga dapat mengurangi masalah waktu penyelesaian pengaduan. Selain itu, pelayanan kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan pengaduan warga dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Maka solusi yang ditawarkan oleh Tim PKM Dosen 2022 Universitas Terbuka UPBJJ Ternate yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Kalumata sehingga mampu memberikan pelayanan kepada warga dalam menyampaikan berbagai pengaduan secara responsif. Peningkatan SDM ini dilakukan melalui workshop tentang penggunaan sistem website dalam melayani berbagai pengaduan yang datang dari warga di Kelurahan Kalumata. Workshop diberikan oleh Tim PKM Dosen yang terdiri dari tenaga ahli berlatar belakang pendidikan komputer dan administrasi publik khususnya pelayanan publik.
2. Membuat sistem pengaduan warga berbasis website di Kelurahan Kalumata. Sistem pengaduan ini bertujuan untuk memangkas waktu warga dalam memberikan pengaduan secara cepat, mudah, efisien, dan efektif. Karena warga tidak harus datang ke kantor lurah untuk menyampaikan pengaduannya. Namun dapat memberikan pengaduan melalui sistem pengaduan berbasis website. Kemudian pemerintah kelurahan langsung menerima pengaduan warga dan berinteraksi secara online warga dengan lurah dan lurah dengan seluruh staf kantor kelurahan. Sehingga melahirkan satu interaksi antara warga dengan pemerintah kelurahan yang efisien dan efektif dalam merespon pengaduan warga.

Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan abdimas harus diuraikan secara nyata, kapan pelaksanaan dilakukan, di mana kegiatan berlangsung, siapa pesertanya, berapa jumlah pesertanya, materi yang diberikan, dan dampaknya terhadap mitra.- maksimal 1 halaman.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra di atas, maka Tim PKM menyusun metode pelaksanaan dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi mekanisme pengaduan warga kepada pemerintah kelurahan Kalumata yang dilakukan selama satu (1) tahun terakhir ini. Kemudian memetakan masalah dan mencari solusinya. Metode yang digunakan dalam tahap ini yaitu wawancara kepada staf dan lurah. Jumlah informan yang diwawancarai sebanyak 4 orang di kantor kelurahan. Wawancara dilakukan pada saat penyusunan proposal PKM, sehingga solusi yang ditawarkan dapat menjawab permasalahan mitra. Setelah data wawancara diperoleh maka selanjutnya dilakukan analisis data untuk melahirkan berbagai solusi yang dapat menjawab permasalahan mitra

2. Pembuatan sistem pengaduan warga berbasis website. Tim PKM membuat pengaduan warga berbasis website yang dipandu oleh Muhammad Sabri Ahmah yang memiliki kualifikasi pendidikan komputer.
3. Melakukan sosialisasi kepada warga di Kelurahan Kalumata terkait dengan sistem pengaduan warga melalui Website. Sosialisasi dilakukan sebanyak empat kali pertemuan. Sosialisasi pertama ditujukan kepada staf Pemerintah Kelurahan Kalumata bersama dengan ketua RT. Sosialisasi kedua ditujukan kepada warga di RT 1. Sosialisasi ke tiga ditujukan kepada warga RT 13. Dan sosialisasi keempat ditujukan kepada gabungan warga RT 09,10, dan 11. Materi yang disampaikan berkaitan dengan mekanisme pelaporan warga menggunakan website. Jumlah peserta yang ditargetkan untuk hadir pada setiap sesi sosialisasi yaitu sekitar 10-25 orang.
4. Melakukan penguatan kapasitas kepada staf administrasi kelurahan dalam rangka persiapan SDM yang nantinya mengoperasionalkan sistem pengaduan warga berbasis website. Materi yang disampaikan berkaitan dengan pengelolaan data laporan, tata cara menindaklanjuti pengaduan warga, dan konsep pelayanan publik berbasis digital. Pelatihan dilakukan di kantor UPBJJ UT Ternate dengan jumlah peserta sebanyak 2 orang staf kelurahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Dosen Universitas Terbuka UPBJJ Ternate berjalan dengan lancar dan sukses. Berikut adalah beberapa tahapan kegiatan PKM yang sudah dilaksanakan:

a. Sosialisasi Program PKM

Setelah Tim PKM selesai membuat sistem pengaduan warga berbasis website. Maka dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi pertama kali dilakukan pada tanggal 6 Juli 2022 di Kantor Lurah Kalumata. Peserta yang hadir dalam kegiatan ini terdiri dari para staf kelurahan serta Ketua RT dan RW di Kelurahan Kalumata. Jumlahnya sebanyak 15 orang. Metode penyampaian materi dilakukan dalam model talkshow. Dalam kegiatan ini Tim PKM yang diketua oleh Mohbir Umasugi menyampaikan tujuan kegiatan PKM di Kelurahan Kalumata. Kegiatan ini merupakan implementasi dari Tri Darma Perguruan Tinggi pada aspek pengabdian masyarakat dengan mengambil topik "Pembuatan Layanan Pengaduan Warga Berbasis Website di Kelurahan Kalumata". Fokus dari program PKM yaitu membuat suatu sistem pengaduan dengan menggunakan platform website. Harapannya pemerintah Kelurahan Kalumata dapat memaksimalkan layanan pengaduan warga menggunakan website.

Materi kedua disampaikan oleh Muhammad Sabri Ahmad, salah satu anggota PKM yang memiliki kualifikasi pendidikan sistem komputer. Dalam penjelasannya dikemukakan bahwa website menurut Yuhefizar (2013:2) yaitu "keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi". Kemudian menurut Abdulloh (2015:1) bahwa website yang disingkat web mengandung arti yaitu kumpulan halaman berisikan

berbagai laman yang di dalamnya terkandung informasi data digital baik berupa text, video, gambar, audio, dan animasi yang terkoneksi dengan jaringan internet. Terkait dengan website yang dibuat oleh Tim PKM diberikan nama <https://laporpak.altiquery.com>. Nama ini dipilih karena sudah familiar di telinga masyarakat tentang kata “laporpak”, sehingga mudah diketik pada halaman pencarian seperti google. Maka ketika warga hendak melakukan pengaduan melalui website, mereka dengan mudah mengingatnya. Adapun tampilan utama atau beranda dari website <https://laporpak.altiquery.com> yaitu terdiri dari beranda utama, informasi kelurahan, alur pengaduan, pantau pengaduan, dan profil website.

1.) Tampilan Utama Website

Gambar 1.

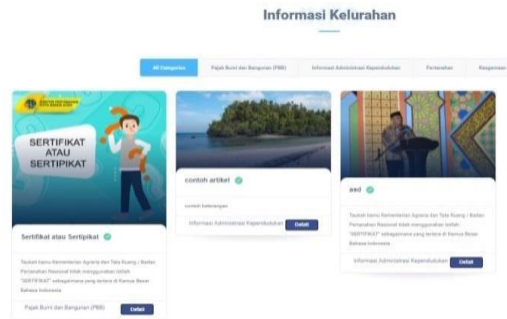
Tampilan utama website <https://laporpak.altiquery.com>

The image shows a web form titled "SISTEM INFORMASI PENGADUAN" with the subtitle "Laporkan Keluhan Anda". The form is divided into two columns. The left column contains fields for "NIK", "Alamat", "Pekerjaan", and "Jenis Pengaduan". The right column contains fields for "Nama Lengkap", "Nomor Handphone", "Alamat", and "Jenis Pengaduan". Below these fields, there is a section for "Lampiran" with a "Pilih File" button and a "Unggah" button. At the bottom, there is a "Kirim Pengaduan" button.

Website layanan pengaduan warga yang bernama <https://laporpak.altiquery.com> memiliki tampilan seperti di bawah ini. Tampilan utama ini menyajikan berbagai informasi yang harus diisi oleh warga ketika hendak melaporkan keluhan melalui layanan website ini. Jenis data yang perlu diisi yaitu Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama, Nomor Handphone, Alamat, Pekerjaan, dan Jenis Pengaduan. Kemudian ada tools yang berfungsi sebagai unggahan gambar dari keluhan yang dilaporkan oleh warga. Setelah itu, ada uraian pengaduan yang perlu dijelaskan oleh warga terkait dengan pengaduan yang dilaporkan melalui kanal website ini.

2.) Informasi Kelurahan

Gambar 2.
Tampilan informasi kelurahan



Pada bagian informasi kelurahan ini berisikan berbagai informasi yang berkaitan dengan agenda dan kegiatan penting di Kelurahan Kalumatan. Informasi kelurahan ini berisikan tentang penjelasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Administrasi Kependudukan, Pertanahan, dan Keagamaan. Jadi selain menjadi pada bagian informasi kelurahan ini berisikan berbagai informasi yang berkaitan dengan agenda dan kegiatan penting di Kelurahan Kalumatan. Informasi kelurahan ini berisikan tentang penjelasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Administrasi Kependudukan, Pertanahan, dan Keagamaan. Jadi selain menjadi

3.) Alur Pengaduan

Gambar 3.
Tampilan informasi alur pengaduan



Alur pengaduan menjelaskan kepada masyarakat bagaimana tahapan pengaduan yang akan diproses melalui website di layanan pengaduan warga. Pertama pengaduan yang dilaporkan melalui website akan tersimpan dan selanjutnya pada tahap kedua laporan diproses oleh operator. Pada tahap ketika laporan akan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kelurahan.

4.) Pantau Pengaduan Anda

Gambar 4.
Tampilan pantau pengaduan



Laman ini berfungsi sebagai pencarian laporan pengaduan warga yang telah dilaporkan melalui website. Jadi warga dapat memanfaatkannya untuk mengecek sudah sampai di mana laporan pengaduan mereka dengan memasukkan nomor handphone lalu klik OK.

5.) Informasi Website

Gambar 5.
Tampilan Profil Website



Profil instansi berkaitan dengan gambaran organisasi kelembagaan Pemerintah Kelurahan Kalumata yang di dalamnya berisikan visi-misi dan program umum Pemerintah Kelurahan Kalumata.

b. Workshop Penguatan Kapasitas Bagi Staf Kelurahan Kalumata

Penguatan kapasitas bagi staf kelurahan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman mereka dalam mengoperasionalkan website pelaporan.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 14 Juli 2022 di Kantor UPBJJ UT Ternate dengan melibatkan peserta sebanyak dua orang. Materi yang disampaikan berkaitan dengan konsep pelayanan di level kelurahan yang disebut Street Level Bureaucracy (Birokrasi tingkat depan) dan penyampaian tutorial mengelola website pelaporan warga. Metode yang digunakan yaitu cerama, praktik, dan menonton video tutorial.

Penguatan kapasitas yang disampaikan oleh Ketua Tim PKM Mohbir Umasugi dan Helmi Hi.Yusuf fokus pada beberapa hal yaitu :

1.) Konsep Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Kelurahan

Staf kelurahan diberikan gambaran terkait dengan konsep pelayanan publik oleh pemerintah, terutama pemerintah kelurahan. Kemudian mengaitkan pola perubahan pelayanan publik yang saat ini menggunakan media internet dan media masa untuk memperluas jangkauan akses pelayanan kepada masyarakat. Sehingga para staf memahami konsep pelayanan yang menggunakan media internet. Agar supaya mereka paham dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

2.) Pengenalan Bagian-Bagian Dalam Website yang Dikelola Oleh Admin Atau Operator

Pengenalan ini bertujuan untuk menjelaskan kepada para staf kelurahan tentang apa saja bagian di dalam website. Pertama, bagian jumlah pelaporan yang masuk ke website. Kedua, bagian diskripsi pelaporan warga. Ketiga, bagian tindaklanjut dari pelaporan. Keempat bagian jumlah pelaporan yang harus direspon oleh admin pengelola website.

3.) Praktik Pelayanan Laporan Warga Melalui Website

Peserta dalam kegiatan penguatan kapasitas ini terdiri dari dua orang. Keduanya sehari-hari bertugas sebagai staf yang melayani warga pada bagian pelayanan di kantor kelurahan. Setelah mendapatkan materi tentang konsep pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dan penjelasan tentang bagian-bagian di dalam website, maka selanjutnya diberikan kesempatan untuk mempraktikkan proses penerimaan dan menindaklanjuti berbagai laporan dari warga.

Keduanya melaksanakan simulasi tata cara operasionalisasi website yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Menghidupkan perangkat laptop dan memastikan jaringan internet sudah terkoneksi,
- b. Membuka alamat website <https://laporpak.altiquery.com> pada mesin pencarian google.
- c. Memasukan user name dan password admin yang telah diberikan. Kemudian mengecek berapa jumlah laporan yang masuk.
- d. Membaca laporan pengaduan kemudian menyampaikan kepada lurah dan sekretaris lurah agar dapat segera ditindaklanjuti.
- e. Ketika laporan sudah ditindaklanjuti, maka diberikan jawaban melalui notifikasi laporan pengaduan, sehingga warga yang melapor menerima notifikasi tersebut. Hal ini bertujuan memberitahukan kepada pelapor bahwa laporannya sudah ditindaklanjuti.

Praktik pengelolaan layanan pengaduan warga seperti di atas merupakan tugas yang dilakukan oleh operator. Dimana ketika setiap hari kerja maupun di waktu libur mereka tetap dapat memantau laporan yang diadakan oleh warga. Karena para operator dapat memantaunya melalui handphone atau laptop. Jika terdapat laporan di luar hari kerja maka operator dapat melaporkannya kepada lurah dan sekretaris lurah untuk dapat dianalisis kemudian diberikan respon tindaklanjut terhadap laporan warga tersebut.

Sehingga memberikan kepastian kepada warga sebagai pelaporan atau yang memberikan aduan atas suatu masalah yang terjadi di lingkungannya

c. Sosialisasi Layanan Pengaduan Warga Berbasis Website

Tahap sosialisasi bertujuan untuk menyebarluaskan informasi terkait dengan keberadaan layanan pengaduan warga berbasis website. Sosialisasi difokuskan pada penjelasan tata cara pengaduan oleh warga menggunakan website. Kegiatan ini dilakukan pada beberapa RT yaitu di RT 01, RT 13, dan gabungan warga dari RT 09, 10, dan 11.

Pelaksanaan sosialisasi di RT 01 dilaksanakan pada tanggal 21 Juli 2022 dengan melibatkan peserta sebanyak 25 orang. Narasumber yang dihadirkan yaitu ketua Tim PKM Mohbir Umasugi dan anggota Tim PKM Helmi Hi.Yusuf. Materi yang disampaikan berkaitan dengan tata cara dan praktik melaporkan pengaduan melalui website. Metode pencapaian materi dilakukan dengan ceramah dan tanya jawab secara interaktif.

Sosialisasi ke dua dilakukan di RT 13 pada tanggal 24 Juli 2022. Jumlah peserta yang hadir sebanyak 10 orang. Penyampaian materi diberikan oleh anggota Tim PKM Helmi Hi.Yusuf dengan metode ceramah, dialog, praktik pelaporan pengaduan. Materi sosialisasi fokus pada tata cara pelaporan pengaduan menggunakan website.

Lokasi pelaksanaan sosialisasi ke-tiga berada di RT 11 dengan melibatkan gabungan warga dari RT 09, 10, dan 11. Sosialisasi dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2022 yang melibatkan warga sebanyak 20 orang. Dalam sosialisasi materi yang disampaikan oleh Helmi Hi.Yusuf fokus pada penjelasan mekanisme pelaporan warga menggunakan website. Ditambah dengan praktik dari masing-masing peserta melakukan pelaporan menggunakan website melalui handphone masing-masing.

Secara umum materi sosialisasi yang diberikan oleh Tim PKM berkaitan dengan aspek pelayanan publik di level kelurahan dan transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan media internet yakni melalui layanan pengaduan berbasis website. Kemudian materi sosialisasi juga difokuskan pada praktik tata cara pengaduan melalui website. Praktik ini dilakukan oleh warga yang ikut dalam sosialisasi. Dimana mereka diminta secara mandiri mencoba melaporkan satu contoh kasus pengaduan yang terjadi di lingkungannya. Sehingga mereka mengetahui secara langsung proses pengaduan melalui website. Peran Tim PKM yakni memfasilitasi warga ketika melakukan simulasi pelaporan. Dimana warga ditunjukkan hasil laporan yang telah dilakukan dan sudah masuk ke server website <https://laporpak.altiquery.com>. Melalui simulasi pelaporan warga ini diharapkan mereka sudah tahu bagaimana tahap-tahap dalam pengaduan menggunakan media website.

Gambar 6.

Alur pelaporan warga melalui website



UCAPAN TERIMA KASIH

Pelaksanaan kegiatan PKM Dosen Universitas Terbuka UPBJJ Ternate tahun 2022 berjalan dengan lancar dan sukses berkat dukungan dari berbagai pihak. Maka Tim PKM memberikan ucapan terima kasih sebagai berikut:

1. Terima kasih kepada Pemerintah Kelurahan Kalumata, Kecamatan Kota Ternate Selatan, Kota Ternate yang telah mendukung dan bekerjasama sehingga kegiatan PKM ini berjalan dengan sukses.
2. Terima kasih kepada Ari Akbar Tanlain, STTP selaku Lurah Kelurahan Kalumata yang telah meluangkan waktu untuk bersama dengan Tim PKM dalam proses sosialisasi dan komunikasi kepada warga terkait dengan desiminasi pelaporan pengaduan warga berbasis website.
3. Terima Kasih Kepada Ibu Marni Salasa selaku Ketua RT yang telah membantu Tim PKM dalam kegiatan sosialisasi pengaduan warga berbasis website.
2. Terim Kasih Kepada Ibu Rosita Abas selaku Ketua RT 11 yang telah membantu Tim PKM dalam kegiatan sosialisasi pengaduan warga berbasis website.
3. Terima Kasih Kepada Kepala UPBJJ-UT Ternate yang telah memberikan arahan dalam kegiatan PKM sehingga berjalan dengan lancar.

REFERENSI

Abdulloh, R. (2015). Web programming is easy. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 7.

Firmansyah, Y., Maulana, R., & Fatin, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website. Jurnal Cendikia, 19(1), 397-404.

Hertiarani, W. (2016). Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 13(3), 419-440.

Prayitno, A. (2015). Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan digital berbasis website untuk para penulis. Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 1(1), 28-37.

Siagian, S. P. (2001). Kerangka Dasar Ilmu Administrasi. Jakarta:Rineka Cipta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.