



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 1071-1081

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Manajemen Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Mendukung Smart Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan

Agnes Syalomitha Simangunsong^{1✉}, Februati Trimurni²

Universitas Sumatera Utara

Email: agnesmangunsong@icloud.com^{1✉}

Abstrak

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan seperti ketersediaan Sumber Daya Manusia, sehingga dapat menghambat manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Manajemen atau Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Metode analisis yang digunakan yaitu bersifat deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian bahwa Manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dilihat dari adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam perencanaan yaitu adanya program pembangunan Aplikasi LAPOR seperti sosialisasi dan peningkatan sistem server. Dalam pengorganisasian yaitu adanya wewenang, batas wewenang, serta kerja sama. Dalam pelaksanaan yaitu adanya pengelolaan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dalam pengawasan yaitu adanya laporan dan Monitoring Evaluasi yang rutin dilakukan.

Kata Kunci : *Manajemen, Smart Government, Aplikasi LAPOR*

Abstract

"The Public Aspiration and Online Complaint Service Application (LAPOR) still faces obstacles in its implementation, such as the availability of Human Resources, which can hinder the management of the LAPOR Application in supporting Smart Government. This research aims to examine the Management or Administration of the LAPOR Application in supporting Smart Government at the Department of Communication and Information Technology of Medan City. The analysis method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including literature studies, observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the Management of the LAPOR Application in supporting Smart Government at the Department of Communication and Information Technology of Medan City involves planning, organizing, implementing, and supervising. In planning, there are programs for developing the LAPOR Application, such as socialization and server system upgrades. In organizing, there are authorities, limits of authority, and cooperation. In implementation, there is management, as well as adequate facilities and infrastructure. In supervision, there are regular reports and Monitoring and Evaluation."

Keywords : *Management, Smart Government, LAPOR Application*

PENDAHULUAN

Kota Medan merupakan salah satu kota yang mengadopsi Aplikasi LAPOR. Pada tahun 2018 pemerintah Kota Medan berhasil untuk mengadopsi Aplikasi LAPOR dalam rangka mewujudkan slogan "Medan Smart City" sesuai dengan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 28 Tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan. Tujuan dari diadopsinya aplikasi tersebut adalah untuk mengakomodasi masyarakat Kota Medan untuk dapat berpartisipasi dalam pembangunan dan pengawasan pelayanan publik. Pengelola Aplikasi LAPOR di Kota Medan ini dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Dengan adanya aplikasi layanan pengaduan masyarakat ini sangat penting dalam konsep Smart Government karena dapat menunjukkan aspirasi dari masyarakat terhadap berbagai permasalahan pelayanan publik dari pemerintah. Salah satu aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang termasuk dalam Smart Government diperkenalkan oleh Pemerintah Indonesia yaitu Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengirimkan pengaduan secara online melalui Aplikasi, dan pemerintah harus merespon pengaduan tersebut dalam waktu yang ditentukan.

Aplikasi LAPOR sebagai salah satu contoh penerapan E-Government yang mendukung Smart Government. Aplikasi LAPOR ini menunjukkan upaya pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efisiensi pelayanan publik, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana ini berupa wujud dalam

mendukung Smart Government pada pemerintahan. Namun pada prakteknya pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan saat ini masih belum optimal karena masih terdapat beberapa kekurangan. Dimana hal ini dapat dilihat dari masih adanya permasalahan yang didapat pada pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yang belum optimal sebagaimana ini adalah sasaran/ indikator untuk mendukung Smart Government.

Jika dilihat permasalahan pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dari sisi perencanaan, masih melemahnya operasional server Aplikasi LAPOR seperti aplikasi yang sering error yang membuat masyarakat lebih banyak membuat pengaduan pelayanan publik melalui website lapor.go.id dari pada langsung melalui Aplikasi LAPOR nya. Lalu jika dari pengorganisasiannya, minimnya Sumber Daya Manusia khusus pengelolaan Aplikasi LAPOR karena belum dibentuknya jabatan fungsional yang menentu dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pusat kepada setiap Dinas Komunikasi dan Informatika di daerah dalam bidang pengelolaan Aplikasi LAPOR.

Kemudian jika dilihat dari sisi pelaksanaannya, masih kurangnya pengetahuan sebagian OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait dalam menangani pengaduan Masyarakat Kota Medan yang ada di dalam Aplikasi LAPOR. Dari sisi pengawasan, pada tahun 2020-2024 dapat dilihat masih adanya laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan yang belum ditindaklanjuti/ selesai. Dengan adanya hal tersebut dapat menandakan bahwa Aplikasi LAPOR ini ternyata belum memaksimalkan fungsinya dilihat dari kurang memadainya infrastruktur IT dalam mendukung operasional dari Aplikasi LAPOR. Dengan masih adanya permasalahan-permasalahan tersebut diharapkan mendapat menjadi perhatian yang lebih dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai salah satu organisasi publik yang memiliki kewenangan dalam mengelola Aplikasi LAPOR di Kota Medan.

Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat Kota Medan dalam Aplikasi LAPOR Tahun 2020 – 2024

No.	Tahun	Total Pengaduan	Status Tindak Lanjut	Topik/ Aduan Terbanyak
1.	2020	1032	925	Corona - Bantuan Untuk Masyarakat
2.	2021	850	767	Infrastruktur Jalan
3.	2022	697	631	Infrastruktur Jalan
4.	2023	678	641	Infrastruktur Jalan
5.	2024	250	233	Ketentraman dan Ketertiban Umum

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dinyatakan bahwa dari tahun 2020 sampai ke tahun 2024 total pengaduan yang dilakukan masyarakat dalam Aplikasi LAPOR masih menunjukkan angka yang tidak sedikit dimana artinya pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan masih mendapatkan permasalahan, dimana ini mendorong masyarakat melakukan pengaduan aspirasi mereka terhadap pemerintah melalui Aplikasi LAPOR tersebut. Kemudian jika dilihat dari status tindak lanjut yang dilakukan oleh Pemerintah maupun OPD terkait di Kota Medan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR ini dapat dikatakan masih kurang cepat dalam merespon tanggapan dari masyarakat, dimana hal ini dapat dilihat dari masih adanya angka pengaduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti dari tahun 2020 sampai tahun 2024 saat ini.

Hal ini berarti jika Aplikasi LAPOR tidak dikelola dengan optimal, kinerja dan kualitas dari pelayanan publik yaitu tujuan dari Smart Government itu belum terwujud. Karena jika Aplikasi LAPOR tidak dikelola dengan baik, maka laporan pengaduan dari Masyarakat Kota Medan terhadap pelayanan publik yang diberikan tidak dapat tersampaikan kepada Pemerintah maupun OPD terkait untuk proses tindaklanjut. Mengingat bahwa Aplikasi LAPOR ini sangat penting dalam mendukung Smart Government dalam layanan pengaduan masyarakat untuk memberikan aspirasi kepada pemerintah mengenai pelayanan publik, yang dimana jika aduan dari masyarakat ditindaklanjuti secara cepat sesuai dengan konsep Smart Government, maka akan membuat masyarakat puas dan mendorong meningkatnya kualitas pelayanan publik (Cohen, 2014). Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Melalui metode ini, mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual dan jelas mengenai fenomena-fenomena yang terjadi sehubungan dengan topik yang dibahas. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan dan melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta Menurut Moleong (2008:6). Objek Penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yaitu reduksi data agar dapat mempermudah penyajian data sehingga lebih mudah dipahami oleh orang lain dan kesimpulan serta kebenaran penafsiran data yang didapatkan sesuai dengan fakta di lapangan. Adapun teknik keabsahan data melalui triangulasi sumber, teknik dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Aplikasi LAPOR Dalam Mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

1. Planning

Planning (perencanaan) merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menjalankan suatu program atau kegiatan agar dapat sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Dengan dilakukannya perencanaan ini, bertujuan untuk memudahkan Masyarakat Kota Medan dalam pembuatan laporan pengaduan dengan menghindari terjadinya error pada Aplikasi LAPOR saat digunakan oleh Masyarakat Kota Medan untuk membuat laporan pengaduan pelayanan publik yang dialami, mengingat bahwa Aplikasi LAPOR ini sebagai elemen penting dalam mendukung Smart Government untuk membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan mewujudkan pemerintahan yang lebih cerdas dan komunikatif dengan membangun hubungan yang lebih baik dengan Masyarakat Kota Medan melalui adanya pengelolaan yang baik terhadap Aplikasi LAPOR di Kota Medan ini.

bahwa perencanaan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pada manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat dilihat dari meningkatkan kapasitas SDM (Sumber Daya Manusia) dengan melatih tim Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara untuk mengelola laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan dalam Aplikasi LAPOR yang dilimpahkan ke Aplikasi Simpel Ombudsman, kerja sama dengan pihak satuan polisi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dan Pemerintah Kota Medan untuk melakukan

koordinasi dalam meneruskan laporan pengaduan masyarakat ini ke dinas/ OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait agar laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara juga akan berusaha untuk mengelola pengaduan yang masuk dalam Aplikasi Simpel secara responsif, serta meningkatkan pengawasan terhadap kinerja penanganan pengaduan yang dilimpahkan dari Aplikasi LAPOR untuk memastikan efektivitas dan efisiensi proses penyelesaiannya.

2. Organizing

Organizing (pengorganisasian) merupakan proses kegiatan yang dilakukan dengan menetapkan wewenang serta tanggung jawab dan kerja sama dalam melaksanakan tugas tertentu. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dari hasil wawancara bersama beberapa narasumber, maka dapat dianalisis bahwa pengorganisasian pada manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat dilihat dari adanya wewenang serta tanggung jawab, batas-batas wewenang, dan kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dalam mengelola semua laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan di Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government.

Untuk wewenang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan disini sebagai admin Pemerintah Kota Medan (pemegang kendali) dalam mengelola Aplikasi LAPOR di Kota Medan. Dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan mendisposisikan setiap laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan ke setiap dinas maupun OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait di Kota Medan sesuai dengan bidang topik laporan pengaduannya. Dengan ada dan dilakukannya wewenang ini, maka dapat mengoptimalkan pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dimana dapat membantu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami Masyarakat Kota Medan. Kemudian untuk kerja sama, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan disini sebagai satu-satunya lembaga pemerintah yang terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan Aplikasi LAPOR di Kota Medan

3. Actuating

Actuating (pelaksanaan) ini merupakan tindakan terhadap pelaksanaan kegiatan untuk berusaha mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian, apabila laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan yang ada dalam Aplikasi LAPOR ini belum ditindaklanjuti selama kurun waktu 60 hari, maka masyarakat berhak memilih apakah laporan tersebut ingin dilanjutkan ke Aplikasi Simpel (Sistem Informasi Manajemen

Penyelesaian Laporan) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dari sistem langsung agar laporan dapat ditindaklanjuti atau tidak.

4. Controlling

Controlling (pengawasan) merupakan pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dari hasil wawancara bersama beberapa narasumber, maka dapat dianalisis bahwa pengawasan pada manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat dilihat dari adanya bentuk pengawasan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. bersama Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pada pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government berupa laporan dan evaluasi. Untuk kegiatan pengawasan pada manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, yaitu adanya pihak yang melakukan pengawasan dan bentuk pengawasan rutin yang dibuat terkait manajemen Aplikasi LAPOR.

Bentuk pengawasan khusus yang dilakukan pihak internal yaitu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan terkait pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Kota Medan ada dua yaitu yang pertama dengan adanya kegiatan Monitor dan Evaluasi (MONEV). MONEV ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan pengaduan dan menilai responsivitas serta kinerja setiap Dinas dalam menangani pengaduan, didalam MONEV ini juga memuat seluruh informasi tentang jumlah pengaduan yang masuk dan tindak lanjutnya oleh setiap Dinas. Yang kedua dengan adanya kegiatan laporan rutin, dimana ini memungkinkan untuk mengidentifikasi dinas yang paling responsif dan efektif dalam mengelola pengaduan.

Kemudian untuk bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebagai pengawas eksternal dalam mengelola laporan pengaduan Masyarakat Kota Medan di Aplikasi LAPOR, yaitu dengan membuat Group WhatsApp yang didalamnya terdapat jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika se Sumatera Utara dan Dinas/ OPD (Organisasi Perangkat Daerah)

Tabel 2. Data Rekapitulasi Pengaduan LAPOR Berdasarkan Klasifikasi Laporan Periode Januari 2023 - Desember 2023

No.	Klasifikasi	Total
1.	Aspirasi	6
2.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	610
3.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	47
4.	Permintaan Informasi	15

Grand Total	678
-------------	-----

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, 2024

Berdasarkan Tabel 2. dapat menunjukkan Data Rekapitulasi Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR berdasarkan klasifikasi laporan selama periode bulan Januari sampai Desember tahun 2023. Dengan total jumlah laporan masuk sebanyak 678 laporan yang meliputi Aspirasi sebanyak 6 laporan, Pengaduan Berkadar Pengawasan sebanyak 610 laporan, Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebanyak 47 laporan, dan Permintaan Infomasi sebanyak 15 laporan. Maka dapat dianalisis bahwa rekapitulasi pengaduan yang diterima melalui Aplikasi LAPOR selama periode Januari hingga Desember tahun 2023, dengan jumlah total laporan yang masuk sebanyak 678 laporan. Adapun urutan mayoritas laporan terbanyak hingga terendah dapat dikategorikan sebagai pengaduan berkadar pengawasan yaitu sebanyak 610 laporan, terdapat juga beberapa laporan yang masuk dalam kategori pengaduan 109 tidak berkadar pengawasan dengan jumlah sebanyak 47 laporan, permintaan informasi sebanyak 15 laporan, serta aspirasi sebanyak 6 laporan. Dengan demikian, data ini memberikan gambaran tentang klasifikasi laporan yang masuk melalui Aplikasi LAPOR, dengan pengaduan berkadar pengawasan menjadi kategori yang paling dominan, diikuti oleh pengaduan tidak berkadar pengawasan, permintaan informasi, dan aspirasi.

Tabel 3. Data Pengaduan Masuk Pada Aplikasi LAPOR Berdasarkan Bulan Periode Januari 2023 - Desember 2023

No.	Bulan	Total
1.	Januari	54
2.	Februari	63
3.	Maret	53
4.	April	56
5.	Mei	63
6.	Juni	55
7.	Juli	65
8.	Agustus	57
9.	September	67
10.	Oktober	57
11.	November	59
12.	Desember	29
	Grand Total	678

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 3. maka dapat dianalisis bahwa jumlah pengaduan yang masuk melalui Aplikasi LAPOR berdasarkan bulan selama periode Januari hingga Desember tahun 2023, dengan jumlah total laporan yang masuk sebanyak 678 laporan. Analisis bulanan menunjukkan adanya variasi dalam jumlah pengaduan yang masuk dari bulan ke bulan. Bulan dengan jumlah pengaduan tertinggi adalah September dengan 67 laporan, diikuti oleh Juli dengan 65 laporan, dan bulan Februari dan Mei dengan masing-masing 63 laporan. Sementara itu, bulan Desember mencatat jumlah pengaduan terendah dengan 29 laporan. Data ini mengindikasikan adanya fluktuasi dalam intensitas pengaduan yang diterima oleh Aplikasi LAPOR selama periode yang diamati. Informasi ini dapat berguna bagi pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya untuk menangani pengaduan yang masuk, memastikan bahwa jumlah pengaduan yang tinggi pada bulan-bulan tertentu tidak mengganggu proses penanganan secara efektif.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Aplikasi LAPOR dalam mendukung Smart Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat dilihat dari adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Maka perlunya struktur organisasi baru pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, dengan cara menetapkan jabatan fungsional yang menentu khusus pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga harus melaksanakan agenda rutin dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kompetensi SDM dalam bidang manajemen Aplikasi LAPOR bagi setiap OPD terkait di Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2023, Maret 24). Pemprov Sumut Tingkatkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, *Masyarakat Diharapkan Manfaatkan Layanan Ini. <https://sumutprov.go.id/artikel/artikel/pemprov-sumut-tingkatkan-sistem--pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik--masyarakat-diharapkan-manfaatkan-layanan-ini>
- Admin. (2024, Maret 1). Per Februari 2024, 89 Pengaduan Masuk ke SP4N Lapor, 33 Sudah Diselesaikan. Diambil kembali dari Pemerintah Kota Medan.
- Afni Syafaatun, U. D. (2019). Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman. Jurnal Skripsi, 6.

- Aptika, A. (2021, November 29). Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>
- Baladiyah, N. (2022). Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi, 29.
- Bangun. (2019). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas. Skripsi, 23-38.
- Bungin. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali.
- Cohen. (2014). Smart Nation: Mastering Nation's Advancement From Smart Readiness To Smart City. United States of America: Pearson Education.
- Hardiyansah. (2019). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Erlangga.
- Ilham, A. (2021, Desember 17). Forum SPBE: Memperkuat Peran Diskominfo Mendukung Smart Governance. <https://infopublik.solokkota.go.id/forum-spbe-menguatkan-peran-diskominformendukung-smart-governance/>
- Indrajit. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. Yogyakarta: Andi.
- Juwita, A. (2022). Peranan Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Jurnal Publik Reform, 5-7.
- Laporan Pengaduan di Kota Medan. (2024, Maret 25). Diambil kembali dari LAPOR: <https://www.lapor.go.id/search?q=medan>
- Manulang, D. M. (1990). Dasar - Dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia. Matthew B.
- Miles, A. M. (2011). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru . Jakarta: UI Press.
- Moleong J. L (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pamudji, R. (2021). Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate. Skripsi, 28-30.
- Putera, N. S. (2022). Efektivitas Aplikasi LAPOR! Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. Jurnal Skripsi, 3.
- Putra. (2023). Pengelolaan Aplikasi LAPOR Dalam Mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Skripsi, 97-106.
- Rahmaniar, T. (2022). Implementasi Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Skripsi, 1-2.

- Restiane, F. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laport Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering*, VI(1), 1-4.
- Said, M. (2023, September 21). Pemkot Medan berkomitmen tingkatkan kinerja Sp4n-Lapor. <https://sumut.antaraneews.com/berita/547206/pemkot-medan-berkomitmen-tingkatkan-kinerja-sp4n-lapor?page=all>
- Sri Maya Paradissa, F. T. (2023). Realisasi Electronic Government melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita di Kota Medan. *Jurnal manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, V(3), 318.