

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI “ MONGGO LAPOR” DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MAGELANG

Lisa Ratnasari*¹, Arkan Valiant Azhnuri ², Elma Aliya³, Nabila Muzhiffarah⁴
Tri Asih Wismaningtyas

¹Universitas Tidar; Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara, Jawa Tengah 56116, Telp.
(0293) 364113 Fax. (0293) 362438

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: *lissaratnasarie@gmail.com, arkanvaliant54@gmail.com, elma.aliya99@gmail.com,
n.muzhiffarah@gmail.com, triasihwismaningtyas@untidar.ac.id

ABSTRACT

Salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemerintah Kota Magelang membuat sebuah aplikasi berbasis elektronik. Aplikasi tersebut bernama Monggo Lapor. Tujuan diciptakannya aplikasi Monggo Lapor untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan online kepada pemerintah Kota Magelang. Masyarakat bisa dengan mudah menyampaikan aspirasi mereka dengan menggunakan aplikasi Monggo Lapor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Monggo Lapor sebagai implementasi E-Government dalam meningkatkan efisiensi pemerintahan dalam melayani masyarakat. Metode penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah melalui aplikasi ini sangat mudah dan memudahkan jika direalisasikan sesuai dengan tujuan awal dibentuk aplikasi ini. Dengan diberlakukannya pelayanan publik melalui aplikasi sebagai implementasi dari E-Government akan dapat menciptakan pemerintahan yang efisien dan saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat.

Keywords : aplikasi monggo lapor, pelayanan publik

1. PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang mana menjelaskan bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara pemerintah pusat dengan daerah dan antar daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara. Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan

masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Beberapa negara telah menerapkan *e government*, meski diakui beberapa negara lain masih kesulitan dalam menerapkannya. Berdasarkan data dari *United Nations E-government*, Indonesia masih berada di ranking ke 109 dalam hal kemajuan *e government* dunia, dan ranking ke 7 di Asia Tenggara di bawah Singapura, Malaysia,

Brunei Darussalam, Thailand, Filipina dan Vietnam. Posisi Indonesia yang masih jauh dibawah negara lain disebabkan antara lain sumber daya manusia yang belum memadai, pembangunan jaringan internet yang membutuhkan anggaran yang besar dan keterjangkauan akses internet di masyarakat. Dampaknya, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini masih belum memberikan dampak bagi peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Indrajit (2006), insentif *e-government* memiliki beberapa arah dan tujuan strategis, antara lain: (1) Dengan *e-government*, pemerintah ingin memberikan penawaran yang luas mengenai beberapa informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah; (2) Mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam proses pelayanan publik, karena masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah serta masyarakat bisa berperan melakukan kontrol dan pertanggungjawaban lebih besar terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah; (3) Dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi yang luas akan menjamin keputusan yang diambil memenuhi aspirasi masyarakat menuju proses pemerintahan yang transparan dan demokratis

dan; (4) Menggantikan peran dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat, di mana mereka bisa mendapatkan informasi dan layanan dengan mendatangi langsung kantor-kantor pemerintahan. Melalui *e government* masyarakat mempunyai pilihan akses yang lebih banyak.

Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam mendukung aktivitas masyarakat sehari-hari. Partisipasi dari masyarakat sangat diperlukan untuk membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam upaya pembangunan nasional. Kini pemerintah telah melakukan inovasi pelayanan publik mengenai sarana pengaduan masyarakat melalui LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dibangun oleh Kantor Staf Presiden. Layanan ini menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan telah diterapkan oleh semua kementerian dan lembaga di Indonesia. Aplikasi ini telah diterapkan di tingkat pemerintah daerah.

Masalah yang dihadapi pemerintah terkait pelayanan kepada masyarakat juga dirasakan oleh Pemerintah Kota Magelang. Hampir di semua instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik menimbulkan keluhan terutama pada proses administrasinya.

Meski terkadang di instansi disediakan kotak pengaduan masyarakat, akan tetapi proses penampungan aspirasi tersebut membutuhkan waktu yang lama dalam menanggapi keluhan masyarakat. Bahkan ada juga aspirasi masyarakat yang tidak ditanggapi dengan alasan tidak semua instansi bersifat terbuka sehingga hal itu dinilai kurang efektif. Lemahnya proses pengolahan pengaduan masyarakat secara manual membuat Pemerintah Kota Magelang berinisiatif mengolah pengaduan masyarakat dan informasi dengan cara yang lebih modern dan terpusat melalui aplikasi *e-government* “monggo lapor”.

Pemerintah Kota Magelang mempunyai aplikasi Monggo Lapor (<https://lapor.magelangkota.go.id/>), adalah sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Magelang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Magelang. yang mulanya diperuntukan untuk penghubung aspirasi warga Kota Magelang dengan Walikota Magelang sekarang menjadi luas dalam pelayanannya. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Magelang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan *E-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh

pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut *European Journal of Information Systems* (2007) berjudul *e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust*. Dalam perwujudan *e-Government* dibutuhkan *public value*. *Public value* disini adalah suatu nilai kepercayaan oleh masyarakat akan terdapat hasil yang konkret. Seperti misalnya : menurunnya angka tunawisma, atau adanya akses mandiri terhadap pelayanan pemerintah. Dan lebih kepada hubungan yang tidak terwujud seperti meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan publik. Nilai publik disini bukanlah seperti nilai uang, alih-alih justru melengkapi pengukuran nilai itu. Sehingga dalam pelaksanaan *e-government* terutama dalam hal pelayanan publik, dua unsur *public value* tersebut harus bisa diwujudkan oleh pemerintah sebagai penyedia atau penyelenggara, yaitu adanya hasil konkret dan membangun hubungan dengan publik

terutama dalam tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.

Bagian Humas di Pemerintah Kota Magelang menyediakan aplikasi *website* untuk menampung suara rakyat Kota Magelang yang berupa pengaduan maupun saran dan memberikan informasi-informasi mengenai Kota Magelang. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Dari pengamatan peneliti, terdapat peningkatan penggunaan media sosial oleh masyarakat melalui aplikasi Monggo Lapor. Media ini mampu menjembatani masyarakat untuk berinteraksi melalui *Instagram, Facebook, Twitter, Whatsapp, Website* dan *Email* yang dikelola oleh bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Magelang. Aplikasi ini dirilis Pertama kali tahun 2016. Penerapan aplikasi Monggo Lapor ini banyak membantu masyarakat untuk memberikan aspirasinya dan mendapat informasi seputar Kota Magelang. Penelitian ini mengkaji tingkat layanan *e-government* melalui aplikasi monggo lapor di Sekretariat Daerah Kota Magelang.

Hasil studi yang dilakukan oleh Octavia (2015) menjelaskan lima aspek penting penunjang keberhasilan *e-government*,

antara lain: *Pertama*, kesiapan sumber daya manusia (SDM). Aparatur pemerintah, baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *e-government*. Karena itu, perlu upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penataan dalam pendayagunaan dengan perencanaan yang matang sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan melalui pendidikan formal dan non formal maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan. *Kedua*, Partisipasi yang diterapkan pada setiap negara sesuai dengan konteks dan jenis demokrasi yang dianut. Demokrasi dalam sistem perwakilan menekankan pada komunikasi atau interaksi antar masyarakat, pemerintah dan pegawai pemerintah, serta meningkatkan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan sesuai dengan aspirasi masing-masing.

Aspek terpenting dari perkembangan *e-government* adalah banyaknya sektor yang terlibat dan saling berinteraksi dalam level yang sama maupun berbeda serta pentingnya proses demokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan proses pembuatan kebijakan dengan cara meningkatkan kesempatan

berpartisipasi semua sektor melalui distribusi informasi dan melakukan komunikasi. *Ketiga*, Ketersediaan dan konsistensi anggaran (dukungan pemerintah). Dukungan pemerintah menduduki peran yang sangat penting dalam implementasi *e-government*. Walaupun penggunaan teknologi informasi tidak harus analog dengan kebutuhan dana yang tinggi namun dalam perencanaan kebutuhan pada anggaran cenderung terbatas. Keterbatasan pendanaan dalam penerapan *e government* bisa berpengaruh pada masih rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. *Keempat*, Keamanan data yang seringkali terabaikan. Dampak kebocoran data akan berdampak sangat buruk terutama menyangkut dokumen birokrasi. Kebocoran data, apalagi jika data tersebut bersifat sangat rahasia, maka akan dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Pengembangan jaringan sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan perlindungan data data yang tersimpan secara maksimal, sehingga dapat terjaga kerahasiaannya. *Kelima*, Infrastruktur.

Esensi dasar yang dibentuk oleh *e-government* adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin. Keberhasilan implementasi *e-government* berkaitan dengan beragam faktor infrastruktur di dalamnya seperti infrastruktur sistem data dan

infrastruktur legal atau hukum. Selain aspek penunjang, beberapa faktor penghambat dalam pengembangan *e-government* dalam birokrasi pelayanan juga perlu diantisipasi, antara lain:

(1) *Peopleware* (sumber daya manusia) yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staf dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *e-government* terhadap pihak luar;

(2) *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya *hardware* dan *software* serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (internet) menyebabkan perkembangan *e-government* tidak dapat berjalan lancar dan;

(3) *Organoware*, yakni hambatan birokrasi. Seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan *e-government* menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya struktur organisasi dan tata kerja (SOTK) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui *e government* (Novita, 2014).

2. Metode penelitian

Metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial.

Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menjabarkan apakah aplikasi Monggo Lapor ini berjalan efektif dalam memberikan nilai manfaat bagi masyarakat atau publik disertai dengan data yang diperoleh oleh peneliti maupun yang didapatkan dari berbagai sumber.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Magelang melakukan reformasi birokrasi sebagai cara untuk mewujudkan *good governance*. *Good governance* merupakan salah satu komponen untuk mewujudkan Kota Magelang menjadi *Smart City*. *Smart City* merupakan konsep Kota cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Cara untuk penataan laksana *good governance* yaitu dengan pengembangan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya dengan sistem pengaduan. Pelayanan pengaduan di Kota Magelang sendiri mempunyai aplikasi

Monggo Lapor (<https://lapor.magelangkota.go.id/>), adalah sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Magelang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Magelang. yang mulanya diperuntukan untuk penghubung aspirasi warga Kota Magelang dengan Walikota Magelang, yang sekarang menjadi luas dalam pelayanannya. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Magelang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan *e-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Monggo Lapor sendiri bisa diakses melalui Twitter, Facebook, Email, Instagram, WhatsApp di *smartphone* android.

Latar belakang dari pembentukan aplikasi Monggo Lapor secara tidak langsung berkaitan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang tertulis penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Pelayanan pengaduan menjadi pengawasan penyelenggaraan pelayanan

publik secara eksternal. Selain itu, latar belakang pembentukan aplikasi Monggo Lapor ini adalah mengikuti perkembangan zaman dari teknologi. Saat ini banyak masyarakat yang telah memiliki *smartphone* berbasis android. Tujuan dari pengembangan kanal aduan aplikasi Monggo Lapor adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan aduan. Monggo Lapor yang dikembangkan dapat diakses melalui *website* maupun *smartphone* android ini dapat digunakan dimanapun dan kapan pun. Hal ini memudahkan penyampaian informasi dan pengaduan dari masyarakat ke Pemerintah Kota Magelang. Pengembangan aplikasi Monggo Lapor ini menjadi lebih efektif dan efisien yaitu semua laporan langsung terhubung ke instansi yang bersangkutan.

Alur pelayanan untuk melihat jalannya laporan hingga ditindaklanjuti dengan aplikasi Monggo Lapor yaitu masyarakat melapor melalui aplikasi atau web Monggo Lapor dengan masuk atau mendaftar menggunakan e-mail. Kemudian laporan diterima oleh operator (admin utama) yang merupakan seksi komunikasi publik dan pengaduan, bidang informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Magelang. laporan yang bisa terjawab akan langsung dijawab oleh moderator. Tetapi apabila laporan merupakan wewenang SKPD lain, laporan kan didisposisikan berdasarkan

kategori. Laporan diterima oleh moderator (admin SKPD), laporan akan disaring oleh admin SKPD untuk didistribusikan ke bidang atau seksi atau butuh penanganan hingga kepala dinas. Akan ada analisis laporan dan tindak lanjut kemudian jawaban laporan dari yang bersangkutan diberitahukan ke moderator nanti dijawab melalui kolom tanggapan di laporan yang bersangkutan. Jika jawaban dianggap sudah menyelesaikan status laporan diubah menjadi terselesaikan.

Informasi yang ditampilkan aplikasi Monggo Lapor berupa beranda (home) yang dapat melihat laporan secara keseluruhan, menu informasi berupa berita-berita yang didapat dari Humas Kota Magelang, tampilan pada aplikasi Monggo Lapor dan website (<https://lapor.magelangkota.go.id/>). Pada website dan aplikasi Monggo Lapor dapat melihat laporan berdasarkan kategori yang dipilih serta saat melakukan *input* laporan dapat memilih kategori yang sesuai dengan laporannya.

Kendala dari aplikasi Monggo Lapor adalah Salah satunya titik lokasi dari GPS yang biasanya tidak akurat padahal ada beberapa dinas yang membutuhkan lokasi untuk dapat terjun ke lapangan langsung seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan, Dinas Perhubungan, dan dinas lainnya. Solusi dari kendala tersebut adalah menanyakan di kolom tanggapan mengenai lokasi yang dimaksud

dan melakukan survei untuk kebenaran laporan. Dapat dilakukan dari seluruh masyarakat pengguna tanpa melihat lokasi tetapi laporan yang ditanggapi dan ditindaklanjuti adalah khusus laporan mengenai Kota Magelang baik dari pelayanan maupun untuk pembangunan daerah.

Dampak dari adanya aplikasi Monggo Lapor, Salah satu dampak yang dirasakan oleh pemerintah adalah berkurangnya laporan hoaks, penanganan aduan lebih efektif karena terdapat status laporan yang dapat dipantau karena laporan dapat diakses oleh semua pengguna, memudahkan penanganan laporan karena langsung menuju ke instansi yang bersangkutan, karena sifat aplikasi Monggo Lapor yang transparan maka penanganan pengaduan lebih cepat karena menjadi motivasi dan agar nama instansi tersebut lebih baik.

Dampak secara tidak langsung juga dapat dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat yang telah melaporkan lingkungannya maka akan mengubah pembangunan di Kota Magelang. Masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam Pembangunan di Kota Magelang. Partisipasi menjadi salah satu prinsip untuk mewujudkan *good governance* (Budiarti dan Rachmawati, 2014). Laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi Monggo Lapor dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Magelang sehingga

permasalahan dapat terselesaikan. Seperti permasalahan kemacetan , parkir liar, jalan berlubang,dan sebagainya.

Pemanfaatan aplikasi Monggo Lapor , yang mana berdampak pada masyarakat yang merasa diperhatikan oleh pemerintah ini akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kemauan masyarakat untuk menyampaikan laporan atau aspirasinya. Rasa kepercayaan terhadap kinerja layanan pemerintah menjadi modal yang baik untuk menjalankan program untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Aurumbita dan Rachmawati, 2013).

4. SIMPULAN

Pengembangan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya dengan sistem pengaduan. Pelayanan pengaduan di Kota Magelang sendiri mempunyai aplikasi Monggo Lapor, yakni sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Magelang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Magelang. yang mulanya diperuntukan untuk penghubung aspirasi warga Kota Magelang dengan Walikota Magelang sekarang menjadi luas dalam pelayanannya. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Magelang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan *E-Government*, yang dalam

pelaksanaan terdapat beberapa kendala dan perlu adanya rekomendasi dan perbaikan untuk aplikasi Monggo Lapor, agar aplikasi Monggo Lapor lebih mudah untuk pelayanan ke masyarakat serta agar tujuan pembentukan aplikasi Monggo Lapor sebagai inisiasi untuk mewujudkan Kota Magelang sebagai *Smart City* dapat terlaksana.

5. SARAN

Rekomendasi dilihat dari media pelayanan pengaduan yang telah ada seperti pada LAPOR! yaitu pengoreksian kata-kata laporan. Hal ini agar laporan dibaca lebih nyaman dan sopan. Selain itu, agar lebih transparan perlu ditampilkan data statistik yang dapat diakses pengguna seperti LAPOR!. Rekomendasi yang lain yakni adanya-pengelompokkan laporan menjadi empat jenis informasi pelayanan dengan kategori keluhan, informasi, pertanyaan, dan usul serta saran (Nurpireno, 2012 dalam Aurumbita dan Rachmawati, 2013). Rekomendasi pengembangan di atas bertujuan untuk membuat aplikasi Monggo Lapor lebih mudah untuk pelayanan ke masyarakat serta agar tujuan pembentukan aplikasi Monggo Lapor sebagai inisiasi untuk mewujudkan Kota Magelang sebagai *SmartCity* dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

1) Agus Winarno Wahyu, Kusuma Dewu Arum Sari. 2012. *Implementasi EGovernment System Dalam Upaya*

Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia. JEAM. Vol XI, No.1.

- 2) Wahyu Ningsih Dwi, Joko Tri Nugraha. 2020. *Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi "Monggo Lapor" di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang*. jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik. Vol. 01 No. 01.
- 3) Indrajit, Richardus. E. (2004) *Egovernment Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset: Yogyakarta.
- 4) Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional
- 5) Andrianto, Nico. (2007). *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui eGovernment*. Malang: Banyumedia Publishing
- 6) Azis, Herry Abdul.(2008). *Integrasi E-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta.
- 7) Heriyanto, Anas. (2015). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman*. Jurnal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Yogyakarta.

- 8) Gafur, Mohammad Zain A.,
(2014). Inkonsistensi Penerapan Good Governance dalam Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa dalam Pramusinto, Agus (Ed.) *Seri Kebijakan Publik Indonesia: Demokrasi dan Good Governance*. Yogyakarta. IGPA MAP UGM.
- 9) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- 10) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- 11) Pemerintah Kota Magelang. (2021). Monggo Lapor Pemerintah Kota Magelang. Pemerintah Kota Magelang. <https://lapor.magelangkota.go.id/>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021
- 12) Humas Magelang Kota. (2021). humas.magelangkota.go.id. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021

