

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi mendorong perubahan dan kemajuan dalam berbagai bidang termasuk pada pelayanan masyarakat. Di Indonesia, pemerintah memanfaatkan teknologi sebagai sarana penghubung dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik serta melakukan adaptasi terhadap perkembangan teknologi untuk menghadapi tantangan global dengan menerapkan sistem informasi dalam setiap instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Widoretno et al., 2024). Sistem digital mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah serta mendukung pelayanan yang cepat dan efisien.

Pemerintah telah menetapkan program pembangunan pengembangan TIK dengan istilah *E-government*. Penerapan *E-government* merupakan amanat Intruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia. Kebijakan mengenai *e-government* salah satunya juga mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi sarana bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melakukan inovasi berbasis digital dengan mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui penerapan SPBE, untuk

mewujudkan tata kelola yang bersih melalui sistem yang mendukung pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme (Ramadhania et al., 2023). Implementasi *e-government* dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam mengelolanya. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat diminimalisir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel, dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna (Susanto et al., 2024).

Kebutuhan layanan publik yang efektif dan responsif mendorong optimalisasi pemanfaatan sistem digital dengan mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi untuk memenuhi tuntutan masyarakat (Kusumaratna & Suyanto, 2024). Penerapan *e-government* membantu pemerintah menciptakan pelayanan yang lebih efektif, transparan, cepat, dan mudah diakses masyarakat. Pemerintah kemudian mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bentuk penguatan tata kelola pemerintahan digital yang terintegrasi pada instansi pemerintah pusat maupun daerah. SPBE berperan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik melalui integrasi sistem, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan (Nurhadi et al., 2023).

Pemerintah menjalankan fungsi pelayanan sebagai tugas pokok dalam sistem pemerintahan yaitu selalu mengupayakan penataan pelayanan publik di berbagai sektor terutama dalam sektor yang berhubungan dengan hal dan juga hak kebutuhan masyarakat (Wakhid et al., 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

menjelaskan tentang pengertian pelayanan publik, dalam Undang - Undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara.

Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan administrasi kependudukan, serta pelayanan pengaduan atas layanan yang diterima masyarakat (Nainggolan et al., 2025). Pemerintah mengelola pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga. Selain itu, pemerintah membangun kepercayaan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat memperkuat kepercayaan terhadap kinerja pemerintah dan kepercayaan masyarakat menjadi modal penting bagi pemerintah dalam menjalankan program pembangunan (Riyana et al., 2025).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan dengan melakukan transformasi struktural dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem digital mempercepat proses administrasi dalam pelayanan publik (Maisarah et al., 2025). Sehingga, Pemerintah menggantikan prosedur manual dengan sistem berbasis elektronik atau SPBE yang akan meningkatkan efisiensi kerja melalui integrasi sistem layanan kepada masyarakat.

Masyarakat menolak sistem birokrasi yang lambat dan tidak efisien serta menuntut pelayanan yang cepat dan akurat. Pemerintah menyediakan layanan yang

transparan melalui keterbukaan informasi dengan meningkatkan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan sasaran dengan mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi guna meningkatkan kepuasan masyarakat (Maisarah et al., 2025). Masyarakat memiliki hak untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah dengan melakukan penilaian sebagai bentuk kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Arvianti et al., 2025). Penilaian tersebut mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan publik mencerminkan fungsi aparatur negara sebagai pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan sistem pengaduan untuk menampung laporan masyarakat. Masyarakat menyampaikan masalah, keluhan, dan aspirasi terkait layanan pemerintah. Pemerintah akan menindaklanjuti setiap pengaduan sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan masyarakat, pengelolaan pengaduan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Nurhadi et al., 2023).

Layanan pengaduan masyarakat memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sarana penyampaian aspirasi, kritik, saran, dan laporan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Ardiansah et al., 2024). Pengelolaan pengaduan membantu pemerintah mengetahui berbagai permasalahan pelayanan publik sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Rahmadana et al., 2020). Pemerintah juga memperkuat pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik yang mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan terkoordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah.

Pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara konvensional masih menghadapi berbagai kendala seperti proses penyampaian laporan yang memerlukan waktu cukup lama, keterbatasan akses pelayanan, serta belum terintegrasinya sistem pengaduan antar organisasi perangkat daerah (Rizky et al., 2025). Kondisi tersebut mendorong pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengembangan layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik melalui penerapan *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Penerapan SPBE yang berjalan dengan baik menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital pemerintahan. Keberhasilan penerapan SPBE dapat terlihat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, efektivitas tata kelola pemerintahan, kemudahan akses layanan digital, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis elektronik pada perangkat daerah (Taufik et al., 2023). Pemerintah Kabupaten Kediri menjadi salah satu daerah memperkuat penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menetapkan Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Kediri Nomor 33 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi tersebut menjadi dasar dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis

digital serta mendorong integrasi pelayanan publik berbasis elektronik pada organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri.

Tabel 1. 1 Evaluasi Nasional SPBE Kategori Kabupaten dan Kota

Peringkat	Kabupaten/Kota	Nilai SPBE	Predikat
1	Kabupaten Banyuwangi	4,77	Memuaskan
2	Kabupaten Kediri	4,63	Memuaskan
3	Kota Bandung	4,59	Memuaskan
4	Kota Madiun	4,57	Memuaskan
5	Kota Surabaya	4,54	Memuaskan
6	Kabupaten Sumedang	4,51	Memuaskan
7	Kabupaten Sukoharjo	4,45	Memuaskan
8	Kabupaten Karawang	4,40	Memuaskan
9	Kabupaten Sragen	4,34	Memuaskan
10	Kabupaten Gresik	4,32	Memuaskan

Sumber: *Laporan Evaluasi SPBE Tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 1.1 hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2024, Kabupaten Kediri memperoleh capaian yang termasuk dalam kategori sangat baik pada tingkat nasional, dengan memperoleh nilai 4,63 dengan predikat memuaskan dan menempati posisi kedua nasional pada kategori pemerintah kabupaten/kota. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori sangat baik dalam penerapan *e-government* di tingkat daerah.



Gambar 1. 1 Capaian Indeks SPBE Kabupaten Kediri

Sumber: *Diskominfo Kabupaten Kediri, 2024*

Keberhasilan tersebut juga diperkuat melalui penghargaan nasional yang diperoleh Pemerintah Kabupaten Kediri pada tahun 2024 dalam bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kediri berhasil mengembangkan tata kelola pemerintahan berbasis digital secara optimal melalui berbagai inovasi pelayanan publik berbasis elektronik.

Pemerintah Kabupaten Kediri menetapkan transformasi digital sebagai bagian dari arah pembangunan daerah yang tercantum dalam RPJMD Kabupaten Kediri Tahun 2021–2026. Pemerintah daerah mendorong pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik untuk meningkatkan pelayanan serta memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital dengan prioritas utama layanan pengaduan publik. Kebijakan tersebut menjadi dasar dalam pengembangan berbagai inovasi pelayanan publik termasuk layanan pengaduan masyarakat. Penerapan kebijakan pemerintah kemudian diwujudkan melalui pengembangan berbagai inovasi pelayanan publik

berbasis digital pada perangkat daerah, salah satunya melalui layanan pengaduan masyarakat berbasis online (Hasan et al., 2026).

Sebelum pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat, masyarakat Kabupaten Kediri menyampaikan pengaduan melalui mekanisme konvensional seperti datang langsung ke instansi pemerintah, penyampaian surat pengaduan, maupun melalui media sosial pemerintah daerah. Sistem pengaduan tersebut belum terintegrasi antar organisasi perangkat daerah sehingga proses tindak lanjut laporan sering mengalami keterlambatan dan masyarakat mengalami kesulitan dalam memantau perkembangan pengaduan yang disampaikan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah mengembangkan layanan pengaduan berbasis digital yang lebih terintegrasi dan mudah diakses masyarakat (Faikar et al., 2025).

Pemerintah Kabupaten Kediri kemudian meluncurkan aplikasi Halo Mas Bup pada tahun 2021 sebagai sarana pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang terintegrasi dengan organisasi perangkat daerah terkait. Pengembangan aplikasi tersebut menjadi bagian dari penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Melalui aplikasi tersebut masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, pengaduan, serta laporan terkait pelayanan publik secara online melalui berbagai kanal layanan yang telah disediakan pemerintah daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri berperan sebagai pengelola utama layanan Halo Mas Bup melalui koordinasi sistem pengaduan, pengelolaan laporan masyarakat, serta integrasi layanan dengan organisasi perangkat daerah terkait. Pemerintah daerah menyediakan platform digital sebagai sarana komunikasi yang memfasilitasi

penyampaian aspirasi, keluhan, serta laporan masyarakat secara cepat, mudah, dan efisien melalui berbagai kanal yang terintegrasi (Ardiansah et al., 2024).

Peraturan Bupati Kediri Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Kediri merupakan pembaharuan peraturan yang sekarang menjadi dasar hukum dalam pengembangan layanan digital pemerintahan, khususnya pada ketentuan Pasal 36 ayat (2) huruf a yang menegaskan kewajiban pemerintah daerah dalam menyediakan layanan pengaduan publik sebagai bagian dari sistem pelayanan berbasis elektronik. Pemerintah daerah menyediakan sarana pengaduan untuk menampung aspirasi, keluhan, serta laporan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sehingga mendorong pengembangan inovasi layanan digital yang meningkatkan aksesibilitas serta responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Wardana et al., 2025).

Inovasi pelayanan pengaduan sebagai wujud penerapan *e-government* pada Kabupaten Kediri yaitu melalui pembentukan aplikasi Halo Mas Bup. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pengaduan kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu sehingga mendorong peningkatan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara lebih terbuka tanpa rasa khawatir, seperti yang dilansir pada Tempo.co berikut:

“...Halo Masbup menjadi salah satu cara untuk memangkas jarak antara pemerintah dengan masyarakat. Tidak harus bertemu saya, melalui aplikasi ini

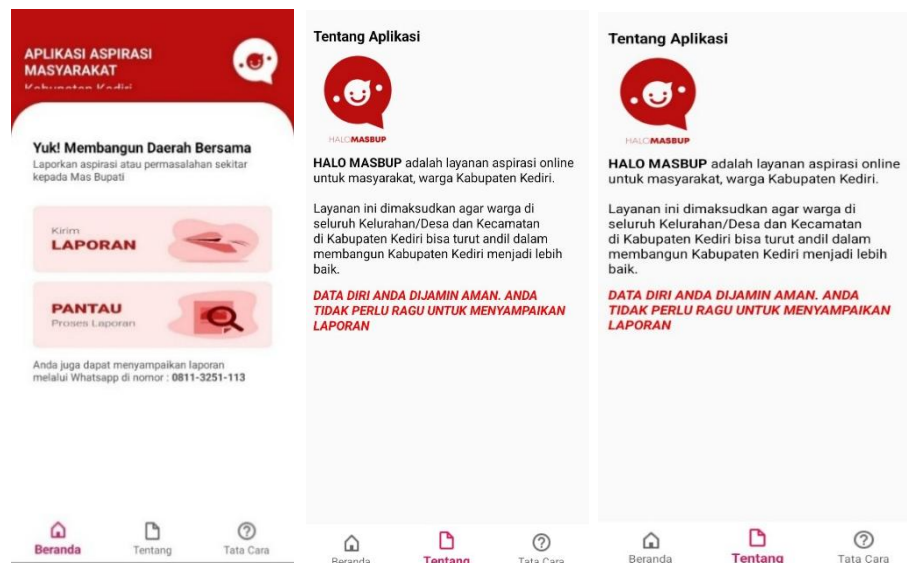
masyarakat bisa mengadu atau menyampaikan uneg-uneg mereka, dan langsung diteruskan kepada satker untuk segera dieksekusi,” kata Mas Bup Dhito..” (Sumber: <https://www.tempo.co/info-tempo/inovasi-bupati-kediri-halo-mas-bup-efektif-selesaikan-masalah-warga-507126>, Diakses pada 1 April 2026)

Meskipun aplikasi Halo Mas Bup telah diterapkan sejak tahun 2021, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti adanya laporan masyarakat yang belum mendapatkan respon secara optimal, keterlambatan tindak lanjut aduan, serta koordinasi antar organisasi perangkat daerah yang belum berjalan maksimal. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan pengaduan yang diberikan melalui aplikasi Halo Mas Bup. Didukung berdasarkan hasil pra-penelitian dengan Bapak Hendra Setiawan, S.Sos., M.T selaku ketua tim kerja pada bidang Aplikasi dan Informatika, menyatakan sebagai berikut:

“ ..dulu pada awal halo mas bup diperkenalkan di publik banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang aduan yang tidak pernah direspon, koordinasi lintas perangkat daerah juga kurang, maka pada 2025 dikembangkan lagi aplikasi halo mas bup menjadi halo mas bup 2.0 dan menyusun SOP di tahun 2025 juga..” wawancara 23 Februari 2026

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan pengaduan telah diimplementasikan sejak tahun 2021, penguatan tata kelola layanan baru dilakukan secara lebih sistematis pada tahun 2025. Hal ini mengindikasikan adanya dinamika

dalam penerapan *e-government*, dimana pemerintah daerah terus melakukan perbaikan dan pengembangan sistem untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat (Rizky et al., 2025).



Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi Halo Mas Bup

Sumber: *Aplikasi Hallo Mas Bup, Diakses penulis 3 April 2026*

Platform tersebut tersedia melalui pemerintah daerah menghadirkan beberapa kanal akses berupa WhatsApp, website, dan aplikasi yang tersedia di Play Store yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan secara cepat melalui berbagai media, tetapi masyarakat lebih banyak melakukan pengaduan melalui Aplikasi, hal ini meningkatkan kemudahan akses layanan pengaduan berbasis digital.

Pemerintah daerah menghadirkan layanan ini sebagai solusi atas keterbatasan sistem pengaduan konvensional yang sebelumnya berjalan kurang efektif. Layanan Halo Mas Bup mendukung komunikasi langsung antara masyarakat dan instansi

terkait sesuai aduan yang masuk karena langsung terintegrasi dengan Perangkat Daerah, sehingga mempercepat proses distribusi dan penanganan laporan. Sistem informasi dan komunikasi membantu peningkatan responsivitas dalam penanganan aduan publik (Arvianti et al., 2025).

Aplikasi Halo Mas Bup menerima laporan dari masyarakat melalui fitur pengaduan pada sistem. Pengguna mengisi data laporan serta mengunggah bukti pendukung pada platform, selanjutnya sistem dengan dibantu admin validator melakukan verifikasi terhadap setiap laporan yang masuk dengan mengklasifikasikan laporan berdasarkan jenis permasalahan, laporan tersebut paling lama diperiksa dengan waktu 1x24 jam.

Sistem meneruskan disposisi laporan kepada Perangkat Daerah sesuai bidang penanganan. Instansi terkait menindaklanjuti laporan berdasarkan hasil verifikasi dengan memberikan respon terkait aduan oleh admin perangkat daerah terkait melalui sistem dengan waktu 2x24 jam, jika memerlukan waktu lebih dari itu maka perangkat daerah wajib memberikan catatan penyelesaian secara informatif. Aplikasi menampilkan status penanganan secara berkala dengan menyediakan informasi perkembangan penyelesaian laporan dan menyimpan data pengaduan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, sistem menyimpan seluruh data pengaduan sebagai bahan evaluasi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

Tabel 1. 2 Data Aduan Masyarakat Tahun 2021-2025

Tahun	Total Aduan Masuk	Aduan Terselesaikan	Aduan Belum Terselesaikan
2021	482	302	180
2022	917	768	149
2023	1.684	1.421	263
2024	2.436	2.118	318
2025	3.085	2823	272

Sumber: *Diskominfo Kabupaten Kediri 2025 (Diolah Data Penulis)*

Data pengaduan masyarakat melalui aplikasi Halo Mas Bup menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan pengaduan berbasis digital sejak tahun 2021 hingga tahun 2025. Jumlah pengaduan pada tahun 2021 dan 2022 masih relatif sedikit karena aplikasi Halo Mas Bup masih berada pada tahap awal pengembangan dan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Kediri. Pemerintah Kabupaten Kediri melalui Dinas Komunikasi dan Informatika juga masih melakukan pengenalan layanan pengaduan digital kepada masyarakat sehingga penggunaan aplikasi belum dilakukan secara optimal.

Jumlah pengaduan masyarakat mengalami peningkatan pada tahun 2023 hingga tahun 2025 seiring meningkatnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat serta pengembangan sistem layanan Halo Mas Bup. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengaduan yang masuk juga diikuti dengan masih adanya pengaduan yang belum terselesaikan. Pada tahun 2021 terdapat 180 pengaduan yang belum terselesaikan, tahun 2022 sebanyak 149 pengaduan, tahun 2023 sebanyak 263 pengaduan, tahun 2024 sebanyak 318 pengaduan, dan tahun 2025 masih terdapat 272 pengaduan yang belum terselesaikan. Namun, masih adanya aduan yang belum terselesaikan menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan belum

sepenuhnya berjalan optimal (Akib & Sapruni, 2022). Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kendala dalam proses penanganan aduan, baik dari aspek teknis maupun administratif, yang diperkuat oleh admin Halo Mas Bup, Pak Safril Nur Adillah S.Kom dalam pra-prenelitian yang penulis lakukan, mengatakan:

“ tingkat kecepatan waktu respon dalam menindaklanjuti dan menjawab aduan masyarakat kadang masih dinilai kurang cepat apabila dibandingkan dengan standar layanan saat ini. “ wawancara 23 Februari 2026.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kendala dalam proses penanganan aduan, baik dari segi teknis maupun administratif. Selain itu, koordinasi antar perangkat daerah dalam menindaklanjuti laporan juga menjadi tantangan tersendiri. Dengan demikian, meskipun tingkat penyelesaian aduan cukup tinggi, namun masih terdapat kesenjangan antara capaian yang diharapkan dengan kondisi di lapangan, terutama dalam memastikan seluruh aduan dapat ditangani secara efektif dan tuntas. Temuan tersebut diperkuat oleh adanya keluhan pengguna pada Instagram @Halo.masbup sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi Halo Mas Bup Pada Instagram

Sumber: *Instagram Halo Mas Bup (Diolah Penulis, 2026)*

Keluhan masyarakat yang disampaikan pada media sosial ig @halo.masbup tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara data penyelesaian secara administratif dengan pengalaman pengguna layanan di lapangan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian penyelesaian aduan secara statistik dengan realitas penanganan pengaduan yang dirasakan pengguna layanan. Pemerintah Kabupaten Kediri menerapkan *e-government* melalui pengembangan layanan digital pada berbagai sektor pelayanan publik, salah satunya melalui aplikasi Halo Mas Bup sebagai layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Penerapan *e-government* tersebut menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Rizky et al., 2025).

Terdapat tiga elemen sukses pengembangan *e-government* menurut Indrajit (2016), yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Dalam penerapan *e-government*, *support* memegang peran penting karena menunjukkan adanya dukungan pemerintah berupa kebijakan, komitmen, serta regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan layanan digital. Selain itu, *capacity* menjadi faktor penting yang berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, serta sistem aplikasi yang mampu mendukung pelaksanaan layanan secara efektif. Selanjutnya, *value* atau manfaat menjadi indikator keberhasilan yang dilihat dari sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan, kecepatan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui sistem elektronik.

Melalui ketiga indikator tersebut, penelitian ini dapat menganalisis sejauh mana dukungan pemerintah dalam pengembangan aplikasi Halo Mas Bup, bagaimana kapasitas sumber daya dan sistem yang digunakan, serta bagaimana manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dalam penggunaan layanan pengaduan tersebut. Dengan demikian, teori ini mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam penerapan e-government pada layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kediri.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi yaitu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andi et al. (2025) membahas penerapan e-government melalui aplikasi OpenSID pada pelayanan publik di Desa Tondowolio dengan menggunakan indikator *support*, *capacity*, dan *value* dari Indrajit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital masih menghadapi kendala berupa rendahnya sosialisasi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian lain Shavira et al. (2021) membahas implementasi *e-government* melalui aplikasi Qlue sebagai bagian dari Jakarta *Smart City* dengan menggunakan teori *e-government* dari Indrajit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital belum berjalan optimal karena masih terdapat laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti serta gangguan sistem aplikasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, belum ditemukan penelitian yang membahas penerapan *e-government* pada layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik di tingkat pemerintah kabupaten dengan capaian SPBE tinggi secara nasional namun masih menghadapi berbagai kendala implementasi layanan digital.

Penelitian terdahulu juga belum membahas pengembangan layanan pengaduan digital daerah melalui pembaruan sistem aplikasi seperti Halo Mas Bup 2.0 pada Pemerintah Kabupaten Kediri.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Layanan Pengaduan Halo Mas Bup di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi implementasi layanan pengaduan berbasis digital, mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjawab permasalahan terkait optimalisasi penerapan *e-government* dalam layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian skripsi ini adalah bagaimana penerapan *e-government* dalam layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Halo Mas Bup pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam layanan

pengaduan masyarakat melalui aplikasi Halo Mas Bup pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri berdasarkan indikator *support*, *capacity*, dan *value*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aplikasi Halo Mas Bup pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.
- b. Memperkaya literatur akademik mengenai implementasi sistem pengaduan masyarakat serta keterkaitannya penerapan *e-goverment* organisasi publik dalam merespons aduan masyarakat.
- c. Menjadi referensi teoritis bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan *e-goverment* layanan pengaduan berbasis aplikasi pengaduan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, kajian dan pemahaman tentang menganalisis penerapan *e-goverment* pada aplikasi layanan pengaduan Halo Mas Bup dalam penanganan pengaduan online pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

- b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dalam pengembangan kajian Administrasi Publik khususnya pada bidang

pelayanan publik berbasis teknologi digital. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran serta pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan *e-government*.

c. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Penelitian ini memberikan masukan dan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat berbasis digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pengelolaan sistem pengaduan.