

## EVALUASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-BONK PADA MASYARAKAT DALAM PELAPORAN KERUSAKAN JALAN DI KABUPATEN SIDOARJO

Syahril Rhamadani <sup>1)</sup>, Ika Devy Pramudiana <sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: syahrilramadhani861@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan publik juga dikatakan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat bukan hanya dilihat dari segi ekonomi saja tetapi juga pelayanan fasilitas umum, misalnya jalan raya. Daerah yang memiliki jalan raya yang layak untuk dilewati dan aman adalah termasuk salah satu aspek pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kabupaten Sidoarjo mengalami kemacetan yang begitu padat apalagi pada saat hari dan jam kerja. Hal ini mengakibatkan jalan yang ada di Kabupaten Sidoarjo mengalami kerusakan yang cukup parah. Ketersediaan jalan yang memadai di Kabupaten Sidoarjo belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi pelayanan publik untuk melakukan pelaporan kerusakan jalan dengan menggunakan aplikasi M-Bonk pada Kabupaten Sidoarjo dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari inovasi pelayanan publik untuk melakukan pelaporan kerusakan jalan dengan menggunakan aplikasi M-Bonk. Penelitian ini dilakukan dengan cara metode kualitatif dengan analisis data menggunakan Miles and Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan aplikasi M-Bonk bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo sebagai tempat wadah pengaduan kerusakan jalan sudah baik karena memiliki sistem aplikasi yang mudah dipahami dan mudah dimengerti. Faktor pendukung dari penggunaan aplikasi M-Bonk bagi masyarakat adalah sosialisasi untuk masyarakat terkait penggunaan aplikasi M-Bonk, tindakan lebih lanjut yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kerusakan jalan, dan penggunaan sistem aplikasi yang mudah dan dapat digunakan segala usia. Faktor penghambat dari aplikasi M-Bonk adalah kurangnya kemampuan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dan tidak ada keputusan atau tindakan lebih lanjut oleh pemerintah daerah untuk mengatasi kerusakan jalan.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi M-Bonk

### Abstract

*Public services are also said to be all activities carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs and improve the welfare of the people receiving services, in implementing the provisions of laws and regulations. Apart from that, improving people's welfare is not only seen from an economic perspective but also public facility services, for example roads. Areas that have roads that are suitable for passing and are safe are one aspect of the government in providing the best service to the community. Sidoarjo Regency experiences very heavy traffic jams, especially during working days and hours. This resulted in roads in Sidoarjo Regency experiencing quite serious damage. The availability of adequate roads in Sidoarjo Regency is not optimal. This research aims to describe the evaluation of public services for reporting road damage using the M-Bonk application in Sidoarjo Regency and analyzing the supporting and inhibiting factors of public service innovation for reporting road damage using the M-Bonk application. This research was conducted using qualitative methods with data analysis using Miles and Huberman. The results of this research are that the M-Bonk application for the people of Sidoarjo Regency as a forum for complaints about road damage is good because it has an application system that is easy to understand and easy to understand. Supporting factors for the use of the M-Bonk application for the community are socialization for the community regarding the use of the M-Bonk application, further actions taken by the government to overcome road damage, and the use of an application system that is easy and can be used by all ages. The inhibiting factors for the M-Bonk application are the lack of community ability to use technology and the lack of further decisions*

*or actions by the local government to overcome road damage.*

**Keywords:** *Evaluation, Public Service Innovation, M-Bonk Application*

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan Publik juga dikatakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebuah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan pusat dan daerah. Menurut Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan jika ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, dan sektor strategis lainnya. Kemudian menurut SK MENPAN No. 81/1993 yang memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah masyarakat harus memiliki unsur-unsur kesederhanaan yaitu tidak berbelit-belit, kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi dan ekonomis biaya pelayanan.

Pemerintah memberikan pelayanan publik bagi masyarakat bukan hanya berguna untuk mengurus administrasi atau dokumen-dokumen semata, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan yang dimaksud adalah berdasarkan sudut pandang ekonomi, sosial, teknologi dan lain sebagainya. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah adalah salah satu upaya pemerintah untuk memberikan kepuasan dan bisa meningkatkan kesejahteraan rakyat. Daerah yang bisa dikatakan daerah yang maju biasanya terkenal dengan kesejahteraan rakyat yang tinggi sebab mudahnya masyarakat untuk mendapatkan penghasilan dan juga pekerjaan. Selain itu untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat bukan hanya

dilihat dari segi ekonomi saja tetapi juga pelayanan fasilitas umum misalnya jalan raya. Daerah yang memiliki jalan raya yang layak untuk dilewati, aman adalah termasuk salah satu dalam pemerintah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu Kabupaten yang tergolong memiliki UMR yang cukup besar dibanding di wilayah Jawa Timur lainnya sebab pada daerah ini memiliki perusahaan-perusahaan besar dan banyaknya lapangan pekerjaan. Menurut Choiriyah (2020), jika Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang mengalami perkembangan secara dinamis dalam pembangunan wilayahnya. Hal ini bisa dikatakan jika daerah Sidoarjo memang termasuk daerah yang maju di Provinsi Jawa Timur. Banyaknya perusahaan industri yang ada di Kabupaten Sidoarjo mengakibatkan padatnya sepanjang jalan yang ada di daerah tersebut. Tidak jarang Kabupaten Sidoarjo mengalami kemacetan yang begitu padat apalagi pada saat hari dan jam kerja. Hal ini mengakibatkan jalan yang ada di Kabupaten Sidoarjo mengalami kerusakan yang cukup parah. Seperti yang dijelaskan oleh Choiriyah (2020), jika ketersediaan jalan yang memadai di Kabupaten Sidoarjo belum maksimal. Hal ini juga dipertegas oleh data dinas PU Bina Marga Kabupaten Sidoarjo, di tahun 2015, ada sekitar 65 persen dari jumlah total 1.001 KM panjang jalan di wilayah Sidoarjo yang berada dalam kondisi rusak. Jalan tersebut diperparah oleh banjir yang sering melanda Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan laporan dari masyarakat di lapangan dalam kurun waktu tiga minggu sejak aplikasi ini diluncurkan pada 23 Februari 2016 terdapat 160 laporan kerusakan jalan. Berikut merupakan laporan ruas jalan rusak melalui aplikasi M-Bonk (Humas DPRD Sidoarjo, 2016). Hal ini dapat dikatakan jika aplikasi M-Bonk sudah banyak yang menggunakan untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan. Hal ini dilakukan demi mendapatkan penanganan atau

tindakan pemerintah daerah untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan memperbaiki kondisi jalan.

Aplikasi M-Bonk adalah termasuk upaya dalam pemerintah untuk mencapai e-government. Hal ini merujuk INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government yang mengatakan e-government merupakan informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat dunia bisnis dan pihak lain yang berkepentingan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Adanya aplikasi ini warga tidak perlu datang langsung ke pemerintah daerah untuk memberitahu tentang kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan ini bisa dilakukan dengan menggunakan smartphone dan dapat dilakukan di rumah masing masing. Selain itu diharapkan masyarakat untuk bisa menggunakan teknologi dan juga menjadi terobosan untuk warga peduli akan lingkungan sekitar. Aplikasi M-Bonk ini memanfaatkan GPS (Global Positioning System) pada pengerjaannya yang berada di bawah naungan dan tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi pelayanan publik untuk melakukan pelaporan kerusakan jalan dengan menggunakan aplikasi M-Bonk pada Kabupaten Sidoarjo dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari inovasi pelayanan publik untuk melakukan pelaporan kerusakan jalan dengan menggunakan aplikasi M-Bonk pada Kabupaten Sidoarjo.

## B. LANDASAN TEORITIS

Evaluasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran. Menurut pengertian istilah, Thoha (2003) mengatakan bahwa evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan. Secara umum menurut Sukardi (2015), berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses

yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah tercapai.

Hal ini dijelaskan lagi oleh Sukardi (2015), bahwa definisi tersebut menerangkan secara langsung bahwa evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan. Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen yang berkaitan dengan indikator, tujuan, dan manfaat objek evaluasi atau bahkan mengkomunikasikan informasi mengenai objek evaluasi dengan pemangku kepentingan.

Evaluasi adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian yang mencakup substansi, implementasi dan dampak (Anderson dkk, 1975). Menurut Subarsono (2005), evaluasi kebijakan adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan, Leo Agustino dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Kebijakan Publik bahwa evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Menurut William N. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi mencakupi kesimpulan, klarifikasi, kritik, penyesuaian dan perumusan masalah kembali. Evaluasi memiliki beberapa fungsi utama dalam analisis kebijakan. Pertama dan yang paling penting, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kriteria kebijakan yaitu, seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

## C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan metode penelitian berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan meneliti pada kondisi objek yang

alamiah. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada makna dari pada generalisasi. Pengambilan sampel sumber data yang dilakukan biasanya dilakukan dengan teknik *purposive sampling* ataupun *snowball sampling*.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan sebagai instrumen kunci. Metode kualitatif biasanya digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang mendalam. Menurut Isaac dan Michael dalam Sugiyono (2016) menjelaskan jika penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, fakta yang akurat, dan karakteristik mengenai bidang tertentu. Penelitian kualitatif pengumpulan data biasanya menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Sehingga yang dihasilkan adalah berupa deskriptif kualitatif yang berisi argumen-argumen yang dihasilkan dari wawancara.

Sedangkan menurut Creswell (2008), mengatakan jika metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk memahami suatu permasalahan. Biasanya hasil dari penelitian kualitatif ditulis bentuk laporan deskriptif. Penelitian kualitatif biasanya dilakukan dengan tahap mengangkat masalah, menarik pertanyaan penelitian, melakukan wawancara atau observasi, dan kesimpulan.

Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Menurut Hasan (2002) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Mendapatkan data primer peneliti membutuhkan alat atau instrumen. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa draft pertanyaan yang akan dipertanyakan secara mendalam kepada partisipan. Oleh sebab itu, untuk mendapatkan data pada penelitian ini akan dilakukan wawancara kepada partisipan. Informan pada penelitian ini adalah masyarakat

Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan aplikasi M-Bonk.

Pada proses pengumpulan data pada penelitian ini, penelitian menggunakan metode wawancara terstruktur. wawancara terstruktur adalah pertanyaan-pertanyaan mengarahkan jawaban dalam pola pertanyaan yang dikemukakan. Dalam melaksanakan penelitian ini, dapat ditetapkan beberapa informan yang dikelompokkan dalam kategori informan kunci, informan utama, dan informan tambahan guna mendukung proses penelitian. Bagong (2010), menyatakan bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif melakukan analisis data yang mengadopsi model Miles and Huberman 1984, dalam Sugiyono (2014). Model Miles and Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengekstrakan, dari data yang telah dihasilkan. Proses selanjutnya penyajian data adalah proses penyusunan dari data yang dihasilkan dan dokumen-dokumen yang terkait. Terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari hasil wawancara atau dari dokumen pelengkap untuk mendapatkan hasil penelitian.

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada warga Kabupaten Sidoarjo yang telah menggunakan aplikasi M-Bonk yang mengacu pada indikator Keputusan MENPAN RB No. 63/M.PAM/2017 mengenai prinsip pelayanan publik. Berikut adalah hasil penelitian berdasarkan masing-masing indikator:

## 1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil wawancara mendapatkan jika aplikasi M-Bonk mudah untuk digunakan. Warga juga mengatakan untuk mengakses aplikasi M-Bonk sangat cepat dan tidak memerlukan jaringan yang kuat. Hal ini diciptakan oleh pemerintah daerah untuk warga Kabupaten Sidoarjo dapat menggunakan dengan baik inovasi yang telah diciptakan. Sehingga dapat disimpulkan jika aplikasi M-Bonk tidak ada kerumitan saat penggunaan dan sangat mudah untuk digunakan.

## 2. Kejelasan

Hasil wawancara mendapatkan jika aplikasi M-Bonk memiliki tujuan yang jelas yaitu sebagai wadah pengaduan warga. Informan juga mengatakan jika adanya aplikasi M-Bonk tidak berpengaruh terhadap tindakan yang dilakukan pemerintah. Masih banyak wilayah yang mengalami kerusakan jalan. Kemudian aplikasi ini juga belum ada rincian biaya dengan jelas terkait dengan perbaikan jalan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-Bonk memiliki kejelasan penggunaan bagi masyarakat yaitu sebagai pengaduan kerusakan jalan. Tetapi untuk tindakan lebih lanjut belum signifikan yang dirasakan oleh masyarakat.

## 3. Kepastian Waktu

Hasil wawancara mendapatkan jika tidak ada kepastian waktu setelah masyarakat melakukan pengaduan melalui aplikasi M-Bonk. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan jika penggunaan aplikasi M-Bonk memang berfokus untuk pengaduan saja, untuk tindakan yang dirasakan oleh masyarakat belum signifikan.

## 4. Keamanan

Hasil wawancara mendapatkan jika aplikasi ini aman untuk digunakan. Aplikasi M-Bonk penggunaannya cukup menggunakan nama dan email, tidak perlu memasukkan identitas penting seperti NIK.

Sehingga keamanan saat menggunakan aplikasi tersebut tetap terjaga.

## 5. Akurasi

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi M-Bonk sudah sesuai dan tepat untuk pengaduan kerusakan jalan, tetapi aplikasi ini kurang merata yang mengakibatkan banyak masyarakat Kabupaten Sidoarjo tidak mengetahui aplikasi tersebut. Perlu adanya tindakan yang lebih lanjut agar aplikasi M-Bonk diketahui dan digunakan seluruh masyarakat Sidoarjo.

## 6. Tanggung Jawab

Berdasarkan pernyataan informan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-Bonk adalah aplikasi yang resmi dan ada yang bertanggung jawab. Terdapat acara pengesahan atas peluncuran aplikasi tersebut yaitu pada tahun 2016. Sehingga penanggung jawab inovasi tersebut adalah kepala pemerintah daerah. Oleh sebab itu bisa dikatakan jika aplikasi M-Bonk adalah aplikasi yang layak untuk dipakai karena terdapat penanggung jawab yang jelas.

## 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Hasil wawancara mendapatkan jika aplikasi M-Bonk sudah memberikan informasi dan kelengkapan fitur yang sesuai dengan kebutuhan mengenai kerusakan jalan. Tetapi tidak dapat mengetahui dengan jelas bagaimana tahapan selanjutnya atas laporan tersebut.

## 8. Kemudahan Akses

Hasil wawancara mendapatkan jika aplikasi M-Bonk mudah untuk diakses. Aplikasi ini tidak membutuhkan jaringan internet yang kuat baru bisa digunakan tetapi hanya menggunakan kuota internet dan jaringan yang standar aplikasi ini bisa untuk dipakai. Hal ini dapat dikatakan bahwa aplikasi M-Bonk memiliki kemudahan akses dan kemudahan penggunaan.

## 9. Kedisiplinan

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan kedisiplinan. Dikarenakan masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor secara langsung untuk memberikan laporan terkait dengan daerah yang mengalami kerusakan jalan. Kemudian aplikasi ini dapat mengurangi kericuhan masyarakat Kabupaten Sidoarjo karena sudah diberikan wadah aplikasi online untuk sebagai tempat penyaluran keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan. Sehingga dapat disimpulkan aplikasi M-Bonk dapat meningkatkan kedisiplinan pelayanan publik yang ada di Pemerintah Daerah.

Faktor pendukung yaitu adanya sosialisasi terus-menerus untuk pengetahuan masyarakat adanya aplikasi M-Bonk, adanya tindakan yang pasti dilakukan pemerintah daerah dalam memperbaiki kerusakan jalan setelah melakukan masyarakat melakukan pelaporan melalui aplikasi M-Bonk. Jika aplikasi M-Bonk dapat memberikan tindakan yang nyata terkait keluhan warga, hal ini dapat mendorong masyarakat untuk semakin antusias dengan aplikasi M-Bonk bukan diabaikan begitu saja., kemudahan penggunaan dengan memiliki sistem aplikasi sederhana juga termasuk faktor pendukung aplikasi M-Bonk. Faktor penghambat tidak ada tindakan lebih lanjut, hal ini akan membuat warga enggan untuk menggunakan aplikasi M-Bonk, kurangnya literasi teknologi masyarakat, dan tidak ada kejelasan waktu dan informasi terkait hasil pelaporan masyarakat pada aplikasi M-Bonk.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan aplikasi M-Bonk bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo sebagai tempat wadah pengaduan kerusakan jalan sudah baik karena memiliki sistem aplikasi yang mudah dipahami dan mudah dimengerti. Tetapi aplikasi M-Bonk tidak bisa menjamin kecepatan Pemerintah Daerah

dalam menangani kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Faktor pendukung dari penggunaan aplikasi M-Bonk bagi masyarakat adalah sosialisasi untuk masyarakat terkait penggunaan aplikasi M-Bonk, tindakan lebih lanjut yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kerusakan jalan, dan penggunaan sistem aplikasi yang mudah dan dapat digunakan segala usia. Faktor penghambat dari aplikasi M-Bonk adalah kurangnya kemampuan masyarakat terhadap penggunaan teknologi, dan tidak ada keputusan atau tindakan lebih lanjut oleh pemerintah daerah untuk mengatasi kerusakan jalan.

### 2. Rekomendasi

Saran penelitian ini adalah penelitian ini dapat dijadikan referensi dan juga wawasan baru bagi peneliti serumpun selanjutnya dan dilanjutkan dengan memperbaiki kekurangan yang ada di penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teori dan peraturan resmi dari MENPAN. Sehingga sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori yang lebih banyak lagi untuk menghasilkan penelitian yang lebih sempurna. Kemudian mengenai metode, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sebaiknya penelitian ini dapat disempurnakan dengan metode campuran sehingga menghasilkan penelitian yang lebih komprehensif. Penelitian ini dapat digunakan menjadi rekomendasi untuk bahan evaluasi dan dapat menjadikan aplikasi M-Bonk dengan menambahkan fitur tindak lanjut terkait pengaduan kerusakan jalan, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan pasti dari hasil pengaduan yang telah dilakukan. Berdasarkan hal tersebut dapat meningkatkan *public trust* masyarakat Kabupaten Sidoarjo ke pemerintah daerah.

## REFERENSI

- Abidin, S. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwa.
- Ali, M. S. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Anderson. (1975). *Equity In Health Service: Empirical Analysis In Social Policy*. Cambridge: Ballinger.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bagong, S., & Sutinah. (2010). *Metode Penulisan Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Bardach, E. (2008). *The Implementation Game*. Cambridge: MIT Press.
- Budiharjo, M. (1992). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui M-Bonk Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135.
- Choiriyah, I. U., & Chabibi, M. Y. (2018). Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(2), 321–330.
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Eka, S. (1998). *Publication Information*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Elysia, V., & Wihadanto, S. (2017). Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 353–380.
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harsono, M. F., Johan S., & Yahya, M. (2018). Burnout Among Teachers and Their Professional Development Case Study In Boyolali Indonesia. *Proceeding of international Conference On Child-Friendly Education Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2503–5185.
- Hartley, J. (2010). *Communication, Culture, and Media Studies: Konsep Kunci*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Hasan, & Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Islamy, A. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Komaruddin. (1994) *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bina Aksara.
- Leo A. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Martin, E. (1999). *Managing Information Technology What Managers Need To Know*. New Jersey: Pearson Education International.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Purwanto, A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiawan, G. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi. (2007). *Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukardi. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tangkilisan, & Hasel, N. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: YPAPI dan Lukman Offset.
- Thoaha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Tjipto, A. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi. Universitas Padjajaran.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Usman, B. (2002). *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press.
- Williams, & Sawyer. (2003). *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications*. London: Career Education.