

Pelatihan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Pemerintah dan Media Sosial di MAN 1 Blitar

Restu Karlina Rahayu¹, Tia Subekti²

^{1,2}Universitas Brawijaya

¹restu.karlina@ub.ac.id

Received: 2 Desember 2024; Revised: 23 Desember 2024; Accepted: 15 Mei 2025

Abstract

Official complaint channels have been established by the government, including the Presidential Staff Office, SP4N Lapor, and the Ombudsman. There is an SMS centre and an official complaint channel run by the Blitar Regency Government itself: <https://dashboardpsc.blitarkab.go.id/landing>. But occasionally, people would rather use social media to voice their grievances. The phrase "no viral no justice" is used. The purpose of this course is to educate MAN 1 Blitar students about public complaints. This training uses classical methods non randomize control group pre-test and post-test design. A pre-test, a post-test, materials, and a pocket book on public complaints were all used to deliver the course. Participants in the pre-test and post-test were given the same set of 15 questions. The average score increased from 45% to 57%, according to the pre-test and post-test data. Students' awareness of the formal government complaint channels that can be utilised to file public complaints has significantly grown, even though this figure is still below expectations. Similarly, their understanding of the elements that affect complaints, the kinds of identification that must be held in order to file a complaint, and the organisations that manage public services.

Keywords: *public complaints; public service; students; MAN 1 Blitar*

Abstrak

Pemerintah telah menyediakan kanal pengaduan secara resmi seperti melalui Ombudsman, SP4N Lapor dan melalui Kantor Staf Presiden. Pemerintah Kabupaten Blitar sendiri telah memiliki kanal pengaduan resmi <https://dashboardpsc.blitarkab.go.id/landing> dan sms center. Namun masyarakat terkadang lebih memilih menyampaikan keluhannya melalui media social yang mereka miliki. Sebagaimana kalimat "no viral no justice". Pelatihan ini bertujuan memberikan pengetahuan tentang pengaduan masyarakat kepada siswa dan siswi MAN 1 Blitar. Metode pelatihan yang digunakan adalah klasikal *non randomize control group pre-test and post-test design*. Pelatihan diberikan dalam bentuk pre-test, post-test, pemberian materi dan pemberian buku saku pengaduan masyarakat. Terdapat 15 pertanyaan yang sama diberikan kepada peserta dalam pre-test dan post-test. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya kenaikan rerata nilai dari 45% ke 57%. Walau nilai ini masih kurang dari harapan namun pengetahuan siswa dan siswi terkait kanal pengaduan resmi pemerintah yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan masyarakat meningkat tajam. Begitupun pengetahuan mereka tentang faktor yang mempengaruhi pengaduan, jenis identitas yang harus dimiliki untuk menyampaikan pengaduan, serta instansi yang mengawasi pelayanan publik.

Kata Kunci: *pengaduan masyarakat; pelayanan publik; siswa; MAN 1 Blitar*

Pelatihan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Pemerintah dan Media Sosial di MAN 1 Blitar

Restu Karlina Rahayu, Tia Subekti

A. PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat keberhasilan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat ditujukan untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan yang diberikan (Mursalim, 2018). Pemerintah pusat maupun daerah telah menyiapkan kanal-kanal pengaduan seperti melalui website, sms, media social maupun aplikasi mobile. Kanal pengaduan konvensional seperti tatap muka dengan datang langsung ke kantor pemerintah, melalui surat dan telepon tetap dipertahankan sebagaimana biasanya. Pengaduan masyarakat merupakan bagian dari pengawasan eksternal dari masyarakat kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertuang maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna layanan tersebut (Setyarini, 2022). Kanal pengaduan resmi seperti SP4N-LAPOR! milik Kemendagri merupakan salah satu kanal yang berupaya mengintegrasikan berbagai kanal pengaduan yang dimiliki oleh pemerintah pusat dan daerah. Namun kanal pengaduan yang dimiliki lembaga selevel kementerian masih memiliki kekurangan seperti sumber daya manusia dan fitur aplikasi (Satria & Priyadi, 2020).

Dalam menyampaikan pengaduan masyarakat dapat dilihat dari dua faktor yaitu internal dan eksternal. Internal adalah kesiapan pemberi layanan dalam menerima pengaduan, hal ini dapat dilihat dari kualitas media pengaduan, sumber daya pengolah pengaduan, responsivitas, empati, tindak lanjut pengaduan, maupun kerahasiaan data (Isnadini, 2021). Faktor pendukung pengaduan seperti sarana pengaduan, sedangkan faktor penghambat seperti perangkat teknologi informasi, dan lambatnya respon petugas (Sabeni & Setiamandani, 2020; Setiawan et al., 2022).

Faktor kedua yaitu kualitas keluhan. Keluhan dapat dilihat dari segi psikologis dan

persepsi organisasi, dalam hal ini keluhan didefinisikan sebagai tindakan komunikasi interpersonal dan keluhan sebagai hubungan institusional (Kowalewski, 2019). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mengungkapkan ketidakpuasan adalah perilaku ritual yang memiliki fungsi psikologis dan sosial: instrumental, katarsis, menampilkan diri, egois, relasional, dan membentuk identitas (Kaiser & Miller, 2001; Kowalski, 1996). Dari sudut pandang organisasi, fungsi perilaku mengeluh konsumen (CCB) merupakan isu ekonomi, karena reaksi yang tepat terhadap keluhan memungkinkan organisasi untuk beroperasi lebih efektif dengan mengelola citra publik atau dengan meningkatkan efektivitasnya (Barlow & Møller, 1996). Kecenderungan untuk mengeluh dan sikap terhadap orang yang mengeluh dapat dijelaskan oleh faktor psikologis dan budaya (Kowalewski, 2019).

Secara umum kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada siswa tentang pelayanan publik dan mekanisme pengaduan masyarakat. Siswa berada pada usia ideal karena mereka mulai merasakan pelayanan administrasi dengan mengajukan pembuatan ktp pada usia 17 tahun. Pelayanan administrasi ini akan memberikan pengalaman yang berbeda bagi tiap siswa. Karena tidak seluruh siswa melakukan pengajuan ktp secara langsung, ada juga siswa yang akan dibantu oleh orang tuanya dalam mendapatkan ktp pertama mereka. Selain itu akan ada siswa yang mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan ada juga yang tidak. Pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan administrasi secara langsung dapat menjadi pengalaman berharga untuk mereka ke depannya dalam memperhatikan kualitas pelayanan publik yang ada di lingkungan mereka. Setelah berada pada usia dewasa, siswa akan dihadapkan dengan banyak pelayanan publik yang mereka rasakan sendiri tanpa dibantu oleh orang tuanya.

MAN 1 Kabupaten Blitar merupakan sekolah yang berada di bawah kewenangan Kementerian Agama Republik Indonesia.

Sekolah ini resmi didirikan pada 1 Juni 1962 yang awalnya adalah Madrasah Islam Menengah Atas. Pada bulan Juni 1969 sekolah ini kemudian menjadi sekolah negeri dan diberi nama MAN TlogoBlitar. Saat itu sekolah memiliki 107 siswa dan 15 guru. Saat ini MAN 1 Blitar memiliki 344 siswa laki-laki dan 845 siswa perempuan. Jumlah siswa yang meningkat dari tahun ke tahun menunjukkan sekolah ini memiliki banyak peminat dari berbagai kalangan.

Dari segi kurikulum setidaknya ada 16 mata pelajaran yang harus diikuti oleh siswa. Pendidikan Agama Islam, PPKn, Bahasa Indonesia, Bahasa Arab, Matematika, Sejarah Indonesia, Bahasa Inggris, Seni Budaya, Penjasorkes, Prakarya dan Kewirausahaan, Bahasa Jawa, Muatan Lokal, Ilmu Tafsir, Ilmu Hadis, Ushul Fikih dan Bahasa Arab. Dari struktur mata pelajaran yang diberikan memang tidak ada pelajaran spesifik yang mengajarkan tentang pelayanan publik. Materi pelayanan publik biasanya ditawarkan pada jenjang perkuliahan. Namun dengan gencarnya jejaring sosial, siswa MAN 1 yang berusia 15-18 tahun sudah melek teknologi dan mengetahui perkembangan dunia pemerintahan. Maka usia ini adalah usia yang ideal untuk mendapatkan pendidikan tentang cara menggunakan media sosial yang baik khususnya dalam menyampaikan keluhan yang terkait pelayanan publik.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim pengabdian adalah dalam bentuk pelatihan. Ada setidaknya dua metode pelatihan yang umum dikenal masyarakat yaitu metode e-learning dan metode klasikal (Munajatisari, 2014). Pelatihan ini menggunakan metode klasikal *non randomize pre-test and posttest* untuk melihat efek pelatihan sebelum dan sesudah pemberian materi (Suprapti, 2019). Selain itu pengabdian ini menggunakan *participatory action research* dengan pertimbangan untuk mempertahankan ciri khas dari masing-masing subjek dan banyak digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat (Aryani et al., 2022;

Haryono et al., 2024; Putri, 2021; Rahman et al., 2021; Sulistyowati et al., 2024; Umayyah & Ubaidillah, 2023). Pelatihan ini memberikan pemahaman kepada siswa tentang pelayanan publik dan cara menyampaikan pengaduan masyarakat melalui kanal resmi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Itu itu pelatihan ini didesain dalam bentuk pemberian materi interaktif dan juga role play. Adapun tujuan dari pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman kepada siswa kenapa pentingnya pengaduan masyarakat dalam mendorong pelayanan publik yang lebih baik
2. Siswa dapat mengidentifikasi kanal-kanal resmi pengaduan masyarakat baik yang konvensional maupun digital
3. Siswa diharapkan mampu menggunakan platform social media mereka, jika mereka mengalami pelayanan publik yang tidak memuaskan dan tahu cara yang bijak menyampaikan keluhan melalui media social. Sehingga tidak gegabah menyampaikan keluhan yang dapat melanggar Undang-Undang ITE.

Adapun kegiatan pelatihan dilaksanakan dengan dibagi kedalam lima sesi sebagai berikut:

1. Pemberian pre-test,
2. Penyampaian materi pelatihan yaitu pelayanan publik dan pengaduan masyarakat,
3. Post-test,
4. Ice breaking, dan
5. Role play.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di MAN 1 Blitar pada hari Selasa, 13 Agustus 2024. Kegiatan ini melibatkan dua dosen, lima mahasiswa semester tujuh Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UB. Dari pihak sekolah sendiri, diwakili oleh wakil kepala sekolah bidang kesiswaan dan wakil kepala sekolah bidang humas. Jumlah peserta pengabdian kepada masyarakat sejumlah empat puluh lima siswa yang terdiri dari siswa kelas sebelas dan kelas dua belas. Pada bagian awal peserta

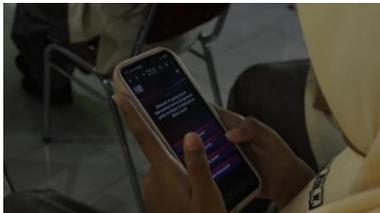
Pelatihan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Pemerintah dan Media Sosial di MAN 1 Blitar

Restu Karlina Rahayu, Tia Subekti

kegiatan diminta untuk mengisi pre-test yang berisi lima belas pertanyaan. Dalam pengisian pre-test peserta didampingi oleh mahasiswa. Pre-test diberikan dalam bentuk kuis online yang dapat dijawab menggunakan handphone masing-masing peserta. Penggunaan media quiz online ditujukan agar pengisian kuis lebih interaktif untuk peserta usia remaja. Tidak hanya itu penggunaan kuis juga dapat mengukur tingkat kecepatan peserta dalam menjawab dan dapat langsung memberikan hasil tabulasi jawaban peserta. Pada akhir pre-test, peserta dapat langsung mendapatkan hasil peserta yang paling cepat dan paling banyak memberikan jawaban yang benar (Gambar 1). Gambar 2 menunjukkan peserta saat mengerjakan soal-soal pre-test.



Gambar 1. Hasil Sementara Pre-test



Gambar 2 Peserta Mengerjakan Soal Pre-Test

Setelah selesai dengan sesi pre-test, sesi kedua dilanjutkan dengan pemberian materi tentang pelayanan publik dan pengaduan masyarakat (Gambar 3). Materi dimulai dengan memberikan definisi tentang pelayanan publik, permasalahan yang biasa muncul dalam pelayanan publik, kemudian mal-administrasi. Setelah itu peserta pelatihan diberikan informasi terkait kanal pengaduan Masyarakat dilevel pusat yaitu SP4N LAPOR! Bagaimana cara pengisian dan prosedur yang harus dilalui. Setelah menjelaskan kanal pengaduan masyarakat ditingkat pusat, selanjutnya peserta diberikan penjelasan tentang kanal pengaduan yang ada di Kabupaten Blitar.

Kabupaten Blitar sendiri telah mengelola pengaduan masyarakat yang terintegrasi dikelola oleh tim pengaduan terintegrasi. Pengaduan masyarakat Kabupaten Blitar dapat diakses melalui <https://dashboardpsc.blitarkab.go.id/landing>. Adapun tahapan dalam menyampaikan pengaduan melalui website yaitu dengan menuliskan laporan dengan identitas pelapor yang jelas, proses verifikasi dalam waktu tiga hari, tindak lanjut dalam waktu lima hari dengan menyampaikan keluhan kepada SKPD bersangkutan, pemberian tanggapan oleh SKPD untuk memberikan tanggapan kurang lebih dalam waktu sepuluh hari kemudian selesai, dengan pelapor melihat apakah tindak lanjut yang diberikan oleh SKPD mampu memberikan Solusi atas keluhan yang disampaikan. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui website dalam melakukan monitoring pengaduan mereka melalui website, status dapat dilihat seperti process, open atau closed.

Media pengaduan resmi kedua di Kabupaten Blitar yaitu sms center ke nomor 082336718623. Ada dua fungsi dari sms center ini yaitu sms center saran dan sms center pengaduan. Sms center tidak hanya menerima pengaduan dari masyarakat dewasa tapi juga saran dan pengaduan anak. Saran dan pengaduan anak disampaikan dengan mencantumkan No. KIA/Kartu pelajar, kemudian usia, nama sekolah dan isi saran/aduan. Pengaduan khusus anak yang disediakan oleh Kabupaten Blitar cukup menarik dikarenakan belum banyak daerah yang menyediakan akses pengaduan khusus untuk anak. Di tengah gencarnya daerah untuk mewujudkan kota/kabupaten layak anak.



Gambar 3. Pada Saat Pemberian Materi Pelatihan

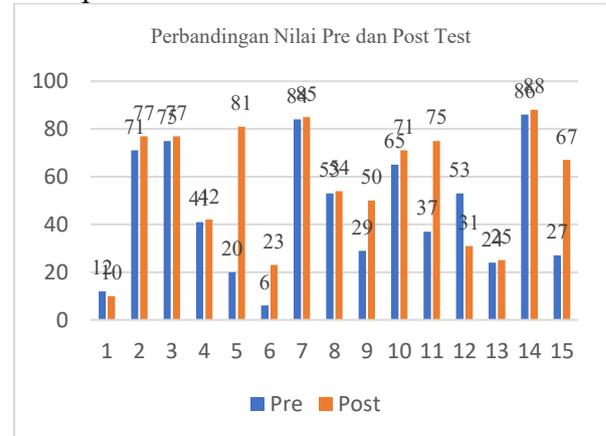
Pada sesi ketiga, setelah selesai pemberian materi peserta pengabdian kembali diberikan post test dengan pertanyaan yang sama dengan pertanyaan pada saat pre-test (Gambar 4). Pemberian post-test ini untuk mengukur sejauh mana peserta kegiatan mampu memahami materi yang telah disampaikan. Berikut ini adalah perbandingan nilai pre-test dan post test peserta pelatihan. Baik kegiatan pre-test, pemberian materi dan post-test dilaksanakan pada hari yang sama yaitu 13 Agustus 2024.



Gambar 4. Peserta Mengisi Post-Test

Tabel 1 dan Gambar 5 menunjukkan perbandingan nilai pre-test dan post-test. Dari Gambar 5 dapat dilihat bahwa nilai terendah yang didapatkan oleh peserta adalah pada pertanyaan pertama yaitu terkait tujuan SP4N LAPOR! Di mana peserta belum dapat memahami tujuan dibentuknya kanal pengaduan resmi oleh pemerintah. Di sisi lain nilai yang meningkat paling tajam adalah pertanyaan nomor lima yang naik enam puluh satu poin yaitu terkait media sosial yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan. Kemudian pertanyaan nomor lima belas dengan kenaikan empat puluh poin yaitu tentang instansi yang melakukan pengawasan pelayanan publik. Kemudian pertanyaan nomor sebelas dengan kenaikan sebanyak tiga puluh delapan poin yaitu tentang identitas yang perlu dilampirkan saat membuat pelaporan. Serta pertanyaan nomor sembilan yang naik dua puluh satu poin tentang faktor internal yang mempengaruhi pengaduan. Dan pertanyaan nomor enam yang naik tujuh belas poin terkait kanal pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar. Pada sisi lain ada pula penurunan nilai sebanyak dua puluh dua poin yaitu untuk pertanyaan nomor dua belas terkait berapa hari laporan akan

diproses dalam website pengaduan di Kabupaten Blitar.



Gambar 5. Perbandingan Nilai Pre-test dan Post-test

Tim pengabdian memahami bahwa dengan metode pelatihan memiliki keterbatasan dalam memberikan pemahaman kepada siswa terkait pengaduan masyarakat dikarenakan pendeknya waktu pelatihan. Dan siswa tidak secara langsung dapat mempraktikkan pengaduan masyarakat dikarenakan mereka masih memiliki wali yaitu orang tua yang dapat mewakili mereka jika siswa memiliki ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Untuk mengantisipasi hal tersebut, siswa melupakan materi yang telah disampaikan. Tim kemudian pada sesi berikutnya membagikan buku saku pengaduan masyarakat. Buku saku ini berisi semua materi yang telah disampaikan pada saat pelatihan. Buku saku diberikan kepada seluruh peserta pengabdian (Gambar 6).

Buku saku ini terdiri dari dua puluh dua halaman, berisi informasi terkait mekanisme pengaduan di pusat dan Kabupaten Blitar. Isi buku saku merupakan perpaduan ilustrasi dan narasi sederhana yang mudah dipahami oleh siswa dan siswa sekolah menengah atas. Dengan adanya buku saku ini diharapkan peserta pelatihan dapat memiliki panduan untuk melakukan pengaduan masyarakat secara resmi.

Pada bagian akhir pelatihan adalah ice breaking dan role play. Dalam ice breaking peserta pelatihan dibagi secara berkelompok dan melakukan indoor games, untuk meningkatkan kembali semangat peserta

Pelatihan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Pemerintah dan Media Sosial di MAN 1 Blitar

Restu Karlina Rahayu, Tia Subekti

pelatihan. Dan di bagian akhir dilakukan role play yaitu bermain peran. Di mana empat orang peserta pelatihan yang bersedia berpartisipasi diberikan skenario untuk menjadi birokrat yang memberikan pelayanan publik dan masyarakat yang melakukan

pelayanan publik. Dari role play ini diharapkan peserta pelatihan mendapatkan gambaran bagaimana pelayanan publik dan pengaduan masyarakat yang mendekati praktik yang berlangsung selama ini dimasyarakat.

Tabel 1. Perbandingan Nilai Pre-test dan Post-test

No	Soal	Nilai (%)	
		Pre	Post
1	Apa yang menjadi tujuan utama dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)?	12	10
2	Dalam melakukan pelaporan, apa saja yang harus dihindari dalam penulisan laporan pengaduan?	71	77
3	Apa yang harus dilakukan agar laporan pengaduan dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan baik?	75	77
4	Pilihan anonim dalam prosedur Pelaporan di SP4N-LAPOR! berguna untuk?	41	42
5	Salah satu media sosial yang dapat digunakan sebagai platform pengaduan adalah?	20	81
6	Dibawah ini yang bukan merupakan kanal pengaduan yang terdapat di Kabupaten Blitar ialah?	6	23
7	Tujuan masyarakat menyampaikan pengaduan adalah	84	85
8	Dinas yang memiliki tugas untuk menindaklanjuti pelaporan atau pengaduan masyarakat di Kabupaten Blitar adalah	53	54
9	Berikut adalah faktor internal yang mempengaruhi pengaduan, kecuali	29	50
10	Bagaimana laporan pengaduan yang baik dan benar, kecuali?	65	71
11	Berikut jenis identitas pelapor yang ada dalam Kanal Pengaduan Nasional SP4N LAPOR yang benar adalah	37	75
12	Berapa hari laporan akan diproses dan diteruskan ke instansi yang berwenang dalam website https://dashboardpsc.blitarkab.go.id/landing?	53	31
13	Berikut adalah faktor eksternal yang mempengaruhi pengaduan, yaitu	24	25
14	Salah satu platform pelayanan Kab. Blitar yaitu sms saran anak yang dapat digunakan oleh anak-anak ataupun remaja dalam menyampaikan saran kepada pemerintah mengenai urusan pelayanan anak. Salah satu administrasi yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan penggunaan sms saran anak, yaitu	86	88
15	Berikut salah satu instansi penyelenggara pengawasan pelayanan publik nasional, yaitu	27	67
Rerata		46	57



Gambar 6. Buku Saku Pengaduan Masyarakat yang Disusun oleh Tim Pengabdian

D. PENUTUP

Hasil pre-test dan post-test menunjukkan siswa dan siswi masih belum memahami tujuan dari dibuatnya kanal pengaduan masyarakat. Dan mereka belum memahami

mekanisme pengaduan masyarakat. Namun berdasarkan nilai pre-test dan post-test ada peningkatan nilai dari peserta pelatihan. Melalui pelatihan ini siswa dapat mengetahui platform pengaduan masyarakat melalui media sosial, kanal pengaduan masyarakat resmi yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Blitar, faktor-faktor yang mempengaruhi pengaduan internal, persyaratan yang harus dilengkapi untuk membuat pengaduan serta lembaga yang berfungsi melakukan pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Ke depannya tim pengabdian mengusulkan agar kegiatan pengabdian masyarakat turut melibatkan guru atau pihak sekolah tidak hanya melibatkan siswa saja. Sehingga transfer pengetahuan dapat disampaikan kepada guru

sekolah dan guru sekolah dapat menyampaikan kepada siswa-siswa yang lain selain peserta pelatihan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada FISIP Universitas Brawijaya yang telah mendanai kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kemudian MAN 1 Blitar yang telah berkenan menjadi mitra pengabdian kepada masyarakat. Pihak sekolah yang turut hadir saat pengabdian Bapak Moh. Ridodin, S.Ag dan Ibu Minarsih, S.Pd serta siswa dan siswi MAN 1 Blitar peserta pengabdian kepada masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada lima mahasiswa semester tujuh yang telah membantu terlaksananya pengabdian kepada masyarakat dan penyusunan buku saku pengaduan masyarakat yaitu Yohanes Anggito, Raden Angger, Hidayatul Munawaroh, Hanisya Azzahra dan Wulan Dianisti.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., Putra, S. D., Noviandi, N., Fatonah, N. S., Ariessanti, H. D., & Akbar, H. (2022). Pelatihan Pembuatan Video Pembelajaran Berbasis Multimedia dengan Metode Community Based Participatory Action Research (CBPAR). *Jurnal Abdidas*, 3(6), 1091–1100.
- Barlow, J., & Møller, C. (1996). *A complaint is a gift: Using customer feedback as a strategic tool*. Berrett-koebler publishers.
- Haryono, E., Al Murtaqi, M. R., Izzah, A. N. L., Septian, D., & Sariman, S. (2024). Metode-Metode Pelaksanaan PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat) Untuk Perguruan Tinggi. *Al Fattah Ejournal Sma Al Muhammad Cepu*, 5(02), 1–21.
- Isnadini, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*.
- Kaiser, C. R., & Miller, C. T. (2001). Stop complaining! The social costs of making attributions to discrimination. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(2), 254–263.
- Kowalewski, M. (2019). Dissatisfied and critical citizens: The political effect of complaining. *Society*, 56, 453–460.
- Kowalski, R. M. (1996). Complaints and complaining: Functions, antecedents, and consequences. *Psychological Bulletin*, 119(2), 179.
- Munajatisari, R. R. (2014). Analisis Efektivitas Metode Pelatihan Klasikal dan E-Learning. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2).
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.
- Putri, R. A. (2021). Application of Powtoon Animation as a Learning Media Using the Community Based Participatory Action Research (CBPAR) Method. *J-IbM: Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 1(1), 16–22.
- Rahman, A. S., Sembodo, C., Kurnianingsih, R., Razak, F., & Al Amin, M. N. K. (2021). Participatory action research dalam pengembangan kewirausahaan digital di Pesantren perkotaan. *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 11(1), 85–98.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Sarjana Thesis, Universitas Tribuana Tunggal dewi*.
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Lapor! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 285–299.
- Setiawan, H., Usman, J., & Riskasari, R. (2022). Penerapan Media Sosial Dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi

Pelatihan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Pengaduan Pemerintah dan Media Sosial di MAN 1 Blitar

Restu Karlina Rahayu, Tia Subekti

- Pada Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 427–541.
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96.
- Sulistiyowati, E., Zulkif, S. M., Sofiyulloh, S., Azis, A., Hendratama, H., Riyana, I., & Hamida, N. (2024). Pemanfaatan Limbah Sampah Plastik Menjadi Taman Ecobrick Melalui Metode Participatory Action Research Di Desa Tambak Lekok Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 125–133.
- Suprapti, S. (2019). Analisis Dampak Model Pelatihan Klasikal dan Preseptorsip terhadap Kompetensi serta Perbedaan Capaian Kompetensinya (Studi Kuasi Eksperimental di RSAB Harapan Kita). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 205–215.
- Umayyah, U., & Ubaidillah, M. H. (2023). PAR (Participatory Action Research): Pengelolaan Sampah Rumah Tangga di Lingkungan Desa Kunjorowesi. *Jurnal Abdidas*, 4(6), 562–573.