

ABSTRACT

Digitalization exists in various fields, because digitalization is one of the main signs of environmental change in the global era which is marked by the development of ICT over time. Information technology plays an important role in improving quality for all its users. The aim of this research is to find out what the implementation of the Batanghari Regency Public Service Office's candid application is like in providing online-based public complaints. Also, look at what factors influence the success/failure of implementing the frank application. This research uses descriptive qualitative research methods, data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this research show that the implementation of the application frankly, the Batanghari Regency Women's Department experienced several obstacles, these obstacles were internal and external factors which greatly influenced or hindered the implementation of the application.

Keywords: Digitalization, Application Implementation, Online Based Public Complaints

ABSTRAK

Digitalisasi ada dalam berbagai bidang, karena digitalisasi merupakan salah satu tanda utama perubahan lingkungan di era global yang ditandai dengan perkembangan TIK dari masa kemasa. Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas bagi seluruh para penggunanya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seperti apa penerapan aplikasi terus terang Dinas Putr Kabupaten Batanghari dalam menyediakan pengaduan masyarakat berbasis online. Serta, melihat factor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan/kegagalan dari penerapan aplikasi terus terang tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui obserasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya penerapan aplikasi terus terang Dinas Putr Kabupaten Batanghari mengalami beberapa kendala, kendala tersebut yakni factor internal dan eksternal yang sangat mempengaruhi ataupun menghambat dari penerapan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Digitalisasi, Penerapan Aplikasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Online