

ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK LAPOR SLEMAN

ANALYSIS OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION THROUGH SLEMAN REPORT PUBLIC SERVICE APPLICATION

Oleh : Afni Syafaatun dan Utami Dewi, SIP, MPP

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta. afnisyafaatun6505@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *e-government* melalui aplikasi Laporan Sleman serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Desain penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam penerapan aplikasi Laporan Sleman. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pelayanan publik Laporan Sleman sudah berhasil diterapkan dengan baik. Faktor pendukung penerapan aplikasi Laporan Sleman meliputi hubungan kooperatif antar tim pengelola pengaduan, kondisi sumber daya manusia masyarakat Kabupaten Sleman yang lebih memahami teknologi komunikasi dan informasi, serta kelengkapan sarana pendukung penanganan pengaduan. Sedangkan faktor penghambat penerapan aplikasi Laporan Sleman meliputi keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, permasalahan koordinasi, permasalahan teknis, sosialisasi, serta tugas admin aplikasi Laporan Sleman hanya menjadi tugas tambahan.

Kata kunci : *e-government*, pelayanan publik, aplikasi Laporan Sleman

Abstract

This study aimed to describe the e-government implementation through Laporan Sleman application, identify supporting factors and inhibiting factors in the implementation of Laporan Sleman application. This research design used qualitative method with descriptive approach. The informants of this study were the parties involved in the implementation of Laporan Sleman application. The researcher acted as the research instrument. The data collection techniques used observation, interview, and documentation. The data validity checking technique was carried out with source triangulation. The data analysis techniques were carried out with data collection, data reduction, and conclusion drawing. The results showed that Sleman report public service applications had been successfully implemented. The supporting factors of the Laporan Sleman application include cooperative relations between the complaints management team, the condition of the human resources of the Sleman Regency people who better understand communication and information technology, as well as the complete means of supporting complaints handling. While the inhibiting factors that have resulted in the Laporan Sleman application including limited budgetary and human resources, coordination issues, technical problems in Laporan Sleman application, socialization, and the admin assignments of Laporan Sleman application are only additional tasks.

Keyword: *e-government*, public service, Laporan Sleman application

PENDAHULUAN

Pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten, dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Berdasarkan hal tersebut, maka dari itu perlu dilakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011:56) peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik atau dikenal dengan istilah *electronic government* (*e-government*).

Salah satu persyaratan lain dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yakni menempatkan masyarakat sebagai sentral dalam pelayanan. Hal tersebut perlu dilakukan agar tanggung jawab dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya di penyelenggara pelayanan, tetapi masyarakat juga turut bertanggung jawab. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memberikan ruang kepada masyarakat untuk melakukan pengawasan secara eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berupa laporan atau pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Helen Diyan Fridayani tahun 2018 yang berjudul *Do Smart Citizens Make a Smart City? A Case Study on The Factors Influencing Citizen Behavior Using Lapor Sleman Online-Based* diketahui bahwa salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang terus mengembangkan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman. Kabupaten Sleman merupakan salah satu wilayah kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah menerapkan program *Smart Regency* (kabupaten cerdas). Program *Smart Regency* di Kabupaten Sleman terlihat pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Regional Sleman dan Masterplan Pengembangan Kota Pintar (*Smart City*) di Kabupaten Sleman. Hal tersebut terlihat pada komitmen Pemerintah Kabupaten Sleman untuk ikut serta dalam kebijakan *e-government* dengan dibentuknya pelayanan pengaduan masyarakat secara elektronik.

Pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018, pengaduan masyarakat Kabupaten Sleman terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sleman terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2016, total aduan masuk mencapai 961 pengaduan. Total aduan masuk pada tahun 2017 mengalami peningkatan yakni sejumlah 1350 pengaduan. Pada tahun 2018, total aduan masuk juga mengalami

peningkatan dengan total 1663 pengaduan (Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019).

Pemerintah Kabupaten Sleman terus berupaya untuk melakukan pengembangan *e-government* terintegrasi dalam bentuk layanan publik berbasis aplikasi, salah satunya adalah Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sleman sebagai media atau kanal akses pengaduan dan pelayanan informasi masyarakat Kabupaten Sleman. Kanal aduan ini terbentuk pada tahun 2016. Aplikasi Laporan Sleman dapat digunakan pada ponsel atau *smartphone* berbasis android (*android mobile application*) dengan terlebih dahulu mendownload aplikasi tersebut di *Google Play Store*. Selain melalui *android mobile application*, aplikasi tersebut dapat diakses pada *web base* aplikasi Laporan Sleman di www.lapor.slemankab.go.id.

Penerapan aplikasi Laporan Sleman sebagai bentuk dari *e-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman akan membuka ruang partisipasi masyarakat pada berbagai tingkatan kegiatan pemerintah. Hal tersebut penting untuk dilakukan mengingat capaian partisipasi atau keterlibatan masyarakat Kabupaten Sleman dalam perencanaan dan kebijakan publik masih rendah yakni baru mencapai 76,94% dari target yang ditetapkan sebesar 96% (dalam Rencana Pembangunan Jangka

Menengah Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021:8).

Pada tahun 2018, laporan pengaduan masuk di kanal pengaduan Aplikasi Laporan Sleman merupakan laporan pengaduan yang masuk dengan jumlah terbanyak dibandingkan dengan laporan pengaduan masuk pada kanal pengaduan yang lain yakni sejumlah 771 pengaduan dari total aduan masuk sebesar 1663 pengaduan atau setara dengan 46,36% (Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019).

Berikut data rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat dengan jumlah terbanyak pada tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/ dinas maupun kecamatan di kanal pengaduan aplikasi Laporan Sleman.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Dinas Kabupaten Sleman dengan Jumlah Terbanyak pada Aplikasi Laporan Sleman Tahun 2018

No	SKPD	Total Aduan Masuk	Terselesaikan	Diproses	Belum Diproses
1	Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Kawasan Permukiman	156	156	0	0
2	Dinas Perhubungan	117	117	0	0
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	78	78	0	0
4	Dinas Lingkungan Hidup	69	46	23	0
5	Dinas Komunikasi dan Informatika	48	48	0	0

Sumber: Sistem Aplikasi Laporan Sleman Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019, diolah

Berdasarkan tabel di atas, organisasi perangkat daerah (OPD)/ dinas yang sering menerima laporan pengaduan dari masyarakat Kabupaten Sleman yang terdaftar sebagai pelapor di aplikasi Lapor Sleman adalah Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Kawasan Permukiman, Dinas Perhubungan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pada tabel di atas, terlihat bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman merupakan salah satu dinas yang memiliki laporan pengaduan dengan status diproses terbanyak pada tahun 2018 dibandingkan dengan instansi yang lain yakni sebanyak 23 laporan pengaduan. Laporan dengan status diproses di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman tersebut terkait dengan laporan pengaduan pohon perindang.

Hal tersebut disebabkan adanya permasalahan koordinasi antara admin unit Lapor Sleman dengan staff lapangan yang menangani pengaduan terkait dengan pohon perindang. Selain itu, hal tersebut juga disebabkan karena adanya keterbatasan sarana penanganan pengaduan untuk menangani laporan pengaduan pohon perindang di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman sehingga banyak dari laporan pengaduan pohon perindang masih dalam status diproses atau belum terselesaikan (*waiting list*).

Selain di tingkat organisasi perangkat daerah (OPD)/dinas, terdapat

beberapa kecamatan yang sering menerima laporan pengaduan dari masyarakat Kabupaten Sleman yang terdaftar sebagai pelapor di aplikasi Lapor Sleman, yang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 6. Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kecamatan di Kabupaten Sleman dengan Jumlah Terbanyak pada Aplikasi Lapor Sleman Tahun 2018

No	SKPD	Jumlah Aduan Masuk	Terselesaikan	Diproses	Belum Diproses
1	Kecamatan Depok	10	10	0	0
2	Kecamatan Gamping	9	9	0	0
3	Kecamatan Ngaglik	6	6	0	0
4	Kecamatan Mlati	4	4	0	0
5	Kecamatan Godean	3	3	0	0

Sumber: Sistem Aplikasi Lapor Sleman Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019, diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kecamatan di Kabupaten Sleman yang sering menerima laporan pengaduan dari masyarakat di aplikasi Lapor Sleman adalah Kecamatan Depok. Kecamatan Depok sebagai salah satu kecamatan yang mendapat laporan pengaduan terbanyak di Aplikasi Lapor Sleman dipengaruhi oleh adanya latar pendidikan masyarakat dan kompleksitas masyarakat yang lebih tinggi dibandingkan dengan daerah kecamatan yang lain sehingga sumber daya manusia masyarakat Kecamatan Depok lebih kritis. Sikap kritis dari masyarakat tersebut terlihat dari munculnya sikap pro aktif masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Depok untuk menyampaikan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Aplikasi Lapor Sleman.

Kecamatan Depok sebagai salah satu kecamatan yang mendapatkan laporan pengaduan terbanyak di Aplikasi Lapor Sleman juga disebabkan karena adanya permasalahan pada performa pelayanan di kantor Kecamatan Depok yang kurang prima karena keterbatasan jumlah sumber daya manusia aparatur. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia aparatur menyebabkan lambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Depok serta menyebabkan terjadinya kekosongan petugas di loket pelayanan. Kedua hal tersebut sering dilaporkan oleh masyarakat di aplikasi Lapor Sleman pasca masyarakat mengakses pelayanan publik di Kecamatan Depok.

Sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat, keberadaan aplikasi Lapor Sleman harus tetap dikuatkan. Penguatan aplikasi Lapor Sleman membutuhkan komitmen dari berbagai *stakeholders* yang berkepentingan agar keberadaan aplikasi Lapor Sleman tetap efektif dalam mengelola dan mendistribusikan pengaduan masyarakat. Pada akhirnya, keberadaan aplikasi Lapor Sleman dapat memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum di Kabupaten Sleman.

Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan di atas dalam penelitian yang

berjudul “Analisis Penerapan *E-Government* melalui Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman.” Pada penelitian ini, peneliti mengkaji permasalahan tersebut menggunakan teori elemen sukses proyek *e-government* yang dikemukakan oleh Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry dalam bukunya yang berjudul *The E-Government Handbook for Developing Countries* (2002:5-11). Para ahli tersebut mengemukakan bahwa terdapat beberapa elemen penentu keberhasilan proyek *e-government* di negara berkembang yakni reformasi proses (*process reform*), kepemimpinan (*leadership*), investasi strategis (*strategic investment*), kolaborasi (*collaboration*), dan keterlibatan masyarakat (*civic engagement*).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian telah dilaksanakan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, beberapa kantor Organisasi Perangkat Daerah, kantor Kecamatan, dan kantor Badan Usaha Milik Daerah di Kabupaten Sleman yang sering mendapatkan pengaduan masyarakat atau menerima laporan pengaduan terbanyak melalui aplikasi Lapor Sleman. Adapun

waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2019 sampai dengan 29 Maret 2019.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala dan Staff Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan (admin utama Lapor Sleman) sebagai narasumber primer, satu orang pegawai seksi *e-government*, lima orang pegawai admin unit aplikasi Lapor Sleman, empat orang masyarakat berstatus sebagai pelapor di aplikasi Lapor Sleman yang membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti secara lebih jelas lagi.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen atau alat pengumpulan data utama adalah peneliti.

Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer

Peneliti menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi langsung tentang analisis penerapan *e-government* melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sleman. Informasi tersebut antara lain reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi, keterlibatan masyarakat beserta faktor pendukung dan faktor penghambat dari penerapan *e-government* melalui aplikasi Lapor Sleman.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah salinan Surat Keputusan Bupati Sleman tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Pengaduan Lapor Sleman dan Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sleman, Dokumen Rencana Strategis dan dokumen *Standard Operational Procedure* penanganan pengaduan. Data sekunder dalam penelitian ini juga menggunakan data jumlah aduan masuk seluruh kanal pengaduan Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2016,2017,dan 2018 baik organisasi perangkat daerah (OPD)/dinas maupun kecamatan di Kabupaten Sleman.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan metode triangulasi untuk menentukan kredibilitas terhadap data yang akan diambil. Metode triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data

itu (Moleong, 2012:330). Patton dalam Moleong (2007:331) menyebutkan dilakukan dengan menggunakan dua strategi yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber, yaitu dengan membandingkan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sehingga data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif menurut Miles dan Hubberman (2009). Teknik analisis ini mempunyai empat alur yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman

Dalam rencana aksi *Smart Regency* Kabupaten Sleman tahun 2017-2026 tentang pengembangan aplikasi dan perangkat lunak yaitu aplikasi pelayanan publik, maka Kabupaten Sleman menciptakan aplikasi Lapor Sleman.

Aplikasi Lapor Sleman adalah kanal aduan pelayanan publik yang digunakan untuk berkomunikasi dua arah dengan pemerintah. Lapor Sleman adalah sebuah aplikasi yang merupakan bagian dari inisiatif *Sleman Smart Regency* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi warga dan pemerintah Kabupaten Sleman berkolaborasi menyelesaikan berbagai permasalahan di Kabupaten Sleman. Aplikasi Lapor Sleman dapat diakses pada ponsel atau *smartphone* yang berbasis sistem android dengan terlebih dahulu melakukan proses *download* pada *Google Play Store*. Aplikasi Lapor Sleman juga dapat diakses dalam bentuk *web base* Lapor Sleman pada <https://lapor.slemankab.go.id/>

ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK LAPOR SLEMAN

Dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis akan melakukan pembahasan secara lebih mendalam mengenai analisis penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman.

1. Reformasi Proses

Reformasi proses (*process reform*) dimaknai oleh Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:6) sebagai pembentukan proses

baru dan hubungan baru antara yang memerintah dan dengan yang diperintah (antara pemerintah dengan masyarakat). Pembentukan proses baru pasca penerapan *e-government* melalui aplikasi Lapor Sleman antara lain proses penyampaian pengaduan lebih mudah dan lebih cepat, proses penanganan pengaduan lebih cepat, serta proses penanganan pengaduan lebih akurat. Sedangkan pembentukan hubungan baru antara pemerintah dengan masyarakat antara lain meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Sleman serta membentuk kedekatan hubungan dan sikap kritis masyarakat Kabupaten Sleman.

Proses penanganan pengaduan lebih mudah dan lebih cepat di aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suci Sitoresmi yang mengkaji efektivitas sistem informasi LAPOR! UKP4 pada indikator kemudahan. Sistem informasi LAPOR! UKP4 mengadopsi media sosial sehingga masyarakat lebih mudah untuk menggunakannya selain masyarakat familiar dengan telepon seluler dan internet. Sedangkan proses penanganan pengaduan lebih cepat di aplikasi Lapor Sleman juga selaras dengan hasil penelitian Suci Sitoresmi yang

mengkaji sistem informasi LAPOR! UKP4 pada indikator *responsiveness* dan empati. Hasil penelitian Suci Sitoresmi tersebut menunjukkan bahwa staff/ administrator menunjukkan respon yang cukup cepat yang ditunjukkan melalui laporan dibaca dan diproses dengan tepat waktu maksimal selama 3 (tiga) hari, staff atau administrator LAPOR! UKP4 memiliki kemauan yang tinggi untuk menyelesaikan laporan pengaduan dengan catatan laporan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

2. Kepemimpinan

Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:7) mendefinisikan elemen kepemimpinan merupakan salah satu elemen sukses untuk mencapai transformasi dari *e-government*. Pejabat terpilih dan administrator diperlukan di semua tingkat pemerintahan yang memahami teknologi dan tujuan kebijakan serta siapa yang akan mendorong reformasi tersebut.

Penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman menjadi kewenangan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai admin utama aplikasi Lapor Sleman. Aplikasi Lapor Sleman menjadi kewenangan seksi Komunikasi Publik dan

Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Bidang Layanan *E-Government* dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Administrator ditetapkan di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/dinas dan kecamatan yang berkedudukan sebagai admin unit aplikasi Lapor Sleman.

Lebih lanjut, Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:7) menjelaskan *e-government* membutuhkan kepemimpinan politik yang kuat agar berhasil. Kepemimpinan yang kuat dapat memastikan komitmen sumber daya dan keahlian jangka panjang serta kerjasama antar faksi yang berbeda.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai admin sentral atau admin utama dalam memastikan komitmen sumber daya serta kerjasama antar admin aplikasi Lapor Sleman melakukan intervensi dalam bentuk pengelolaan aduan masuk, pendistribusian laporan aduan masuk, pemantauan dan pengawasan, serta evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan setiap 2-3 bulan sekali dalam bentuk rapat koordinasi bagi seluruh admin aplikasi Lapor Sleman.

Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:21) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia harus terstruktur dan dikelola dengan mempertimbangkan tujuan *e-government*. Tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi sangat penting untuk keberhasilan *e-government*. Pegawai negeri membutuhkan pelatihan dan kepemimpinan untuk mengintegrasikan diri mereka ke dalam struktur informasi yang baru.

Pelatihan bagi para admin aplikasi Lapor Sleman dilaksanakan dalam bentuk bimbingan teknis yang berisi sarasehan bagi para admin dan workshop peningkatan kapasitas pengelola pengaduan yang responsif, profesional, dan berkepribadian positif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang melibatkan motivator.

Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002: 7) juga menyatakan bahwa kepemimpinan dapat mengartikulasikan tema pemersatu yang dapat mendorong inisiatif *e-government*. Tema pemersatu yang mendorong pelaksanaan aplikasi Lapor Sleman sebagai bentuk *e-government* di Kabupaten Sleman adalah *Sleman Smart Regency*. Penerapan aplikasi Lapor Sleman yang dikelola oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman selaras dengan visi Kepala Daerah (Bupati) Kabupaten Sleman dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sleman tahun 2016-2021 yakni terwujudnya masyarakat Sleman yang sejahtera, mandiri, berbudaya, dan terintegrasi sistem *e-government* menuju *Smart Regency* pada tahun 2021. Penerapan aplikasi Lapor Sleman termasuk ke dalam *Smart Governance*. *Smart Governance* merupakan salah satu unsur yang dibutuhkan untuk menciptakan Sleman *Smart Regency*.

3. Investasi Strategis

Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:8) menjelaskan di dalam elemen investasi strategis, pemerintah harus melakukan pengutamaan suatu program dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas untuk mencapai keluaran yang maksimal. Program haruslah mampu meningkatkan transparansi, meningkatkan partisipasi masyarakat pada proses pemerintahan, memotong jalur birokrasi, atau menghemat pengeluaran. Pernyataan ahli tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2002:18) yang menyatakan bahwa pemerintah harus

benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Pengutamaan program *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman terlihat pada pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi Lapor Sleman dilakukan secara swakelola dan mandiri oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman di tengah keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Hal tersebut dilakukan agar Dinas Komunikasi dan Informatika mampu menciptakan kondisi yang bebas dan mandiri sehingga terlepas dari ketergantungan pihak vendor (perusahaan swasta) yang sebelumnya menjadi mitra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman.

Penerapan aplikasi Lapor Sleman berhasil menciptakan luaran untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Keberadaan aplikasi Lapor Sleman mampu untuk mendorong atau meningkatkan partisipasi atau keterlibatan masyarakat dan memotong jalur birokrasi penanganan pengaduan yang selama ini dikenal masyarakat berbelit-belit, lama, dan tidak jelasnya tindak lanjut penanganan laporan

pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah.

Hasil penelitian di atas sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Indrajit (2002:37) yakni konsep transformasi *e-government* mencoba untuk mengubah fenomena "*Citizens in Line*" menjadi "*Citizens on Line*" dalam arti kata bagaimana jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah *e-government* diimplementasikan terdapat perubahan. Yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara *on-line* melalui internet (dunia maya).

Lebih lanjut, Mohsen A. Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:8) menjelaskan di dalam elemen investasi strategi perlu ditetapkan standar atau tolok ukur untuk mengukur relatif keberhasilan proyek-proyek *e-government*. Standar atau tolok ukur keberhasilan penerapan aplikasi Lapor Sleman dilihat dari performa total penanganan laporan aduan masuk di aplikasi Lapor Sleman baik laporan yang belum diproses, laporan yang sudah diproses, maupun laporan yang sudah ditangani atau terselesaikan. Jika laporan pengaduan

masyarakat atau pelapor sudah tidak ditanyakan kembali, maka status laporan pengaduan menjadi terselesaikan.

4. Kolaborasi

Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:9) elemen kolaborasi diperlukan dalam memastikan kualitas dan aksesibilitas *e-government*. Pemerintah harus mengeksplorasi hubungan baru di antara instansi pemerintah serta kemitraan dengan sektor swasta maupun *Non-Governmental Organization* (Lembaga Swadaya Masyarakat). Lembaga-lembaga tersebut yang mungkin mengatasi keengganan tradisional untuk bekerja satu sama lain dalam memaksimalkan skala manfaat proyek-proyek *e-government*.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman melakukan kolaborasi dengan perusahaan swasta dan antar entitas pemerintah yang terdiri dari seluruh organisasi perangkat daerah (OPD)/dinas maupun kecamatan di Kabupaten Sleman, LAPOR! SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional), serta pemerintah daerah atau pemerintah kota selain Pemerintah Kabupaten Sleman.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman juga bekerjasama dengan beberapa perusahaan swasta dengan beberapa perusahaan swasta seperti perusahaan swasta dalam hal pengadaan infrastruktur penunjang program *e-government* dan pengembangan sistem aplikasi Lapori Sleman. Perusahaan tersebut antara lain SOROT, PT Integra, PT I Mobile, PT Berkat Abadi, IO Klik, bhinneka.com.

5. Keterlibatan Masyarakat

Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:9) menjelaskan bahwa keberhasilan program *e-government* bergantung pada keterlibatan masyarakat di dalam proyek *e-government* dan untuk itu, upaya untuk mendorong keterlibatan masyarakat sangatlah penting. Berkaitan dengan penerapan *e-government* yang dilakukan melalui aplikasi Lapori Sleman, Dinas Komunikasi dan Informatika mendorong keterlibatan masyarakat melalui sosialisasi aplikasi Lapori Sleman sebagai salah satu kanal akses pengaduan kepada masyarakat luas.

Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:9) juga menjelaskan dalam rangka mengembangkan visi yang berfokus pada warga negara (*e-government*), para pembuat kebijakan harus

mengingat warga negara biasa ketika merancang sistem. Orang-orang harus dibujuk untuk menggunakan layanan *e-government*, asalkan, tentu saja, bahwa layanan *e-government* dirancang dengan mempertimbangkan anggota masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika menangkap adanya *trend* atau kecenderungan masyarakat Kabupaten Sleman yang telah mengerti pengoperasian teknologi informasi dengan *android mobile application* (ponsel atau *smartphone* berbasis sistem android). Sehingga Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Dinas Komunikasi dan Informatika memilih untuk mengembangkan kanal akses baru pengaduan masyarakat yakni aplikasi Lapori Sleman yang dapat diakses di *android mobile application* atau *web base* aplikasi Lapori Sleman di <https://www.lapor.slemankab.go.id>,

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pasca penerapan *e-government* melalui aplikasi Lapori Sleman, total pengaduan terbanyak dari seluruh kanal pengaduan masyarakat adalah melalui aplikasi Lapori Sleman. Aplikasi Lapori Sleman merupakan salah satu kanal aduan yang sering diakses oleh masyarakat pada tahun 2018 mengingat total jumlah aduan masuk di aplikasi Lapori Sleman

terbanyak dibandingkan dengan kanal pengaduan masyarakat yang lain yakni sebesar 771 pengaduan dari jumlah total keseluruhan aduan masuk sebesar 1663 pengaduan atau setara dengan 46,36 persen (sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019). Secara umum, total aduan masuk di kanal pengaduan aplikasi Lapor Sleman mengalami peningkatan setiap tahun. Berdasarkan data sekunder rekapitulasi total aduan masuk di aplikasi Lapor Sleman yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, terdapat peningkatan atau kenaikan jumlah aduan masuk masyarakat Kabupaten Sleman pada tahun 2016, 2017, dan 2018.

Mohsen A.Khalil, Bruno D.Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002:9) menyatakan bahwa keberhasilan dari penerapan *e-government* adalah bergantung pada keterlibatan masyarakat di dalam proyek *e-government*. Bentuk keterlibatan masyarakat berkaitan dengan penerapan aplikasi Lapor Sleman adalah masyarakat terlibat untuk menyampaikan laporan pengaduan atau keluhan maupun aspirasi seluruh fungsi satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di Kabupaten Sleman sebagai

badan penyelenggara pelayanan publik.

FAKTOR PENDUKUNG DAN FAKTOR PENGHAMBAT PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK LAPOR SLEMAN

Terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Lapor Sleman. Faktor pendukung dari penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman antara lain:

a. Hubungan kooperatif antar tim pengelola pengaduan

Richardus Eko Indrajit (2011:24 dalam Wijaya, 2015:54) menyatakan bahwa kebijakan penerapan *e-government* harus ditunjang dengan infrastruktur institusional yang dapat diwujudkan apabila institusi pemerintah memiliki kesadaran dan eksis melaksanakan tujuannya. Infrastruktur institusional tersebut meliputi adanya koordinasi antar instansi, meningkatkan kerjasama, serta memiliki komunikasi yang baik antar instansi terkait.

Hubungan kooperatif antar tim pengelola pengaduan menjadi salah satu faktor yang mendukung

keberhasilan penerapan *e-government* yang dilakukan melalui aplikasi Lapor Sleman. Bentuk hubungan kooperatif tersebut terletak pada responsivitas admin aplikasi Lapor Sleman di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan kecamatan di Kabupaten Sleman, hubungan kerjasama antara admin aplikasi Lapor Sleman terkait pengaduan dengan tim lapangan serta hubungan kerja yang tidak terlalu birokratis ketika admin aplikasi Lapor Sleman membutuhkan skordinasi dengan atasan baik kepala dinas, kepala seksi, maupun kepala bidang

- b. Kondisi sumber daya manusia masyarakat di Kabupaten Sleman yang lebih memahami teknologi informasi

Faktor pendukung penerapan aplikasi Lapor Sleman sehingga aplikasi Lapor Sleman terus digunakan oleh masyarakat Kabupaten Sleman sebagai kanal akses penyampaian pengaduan pelayanan publik adalah kondisi sumber daya manusia masyarakat Kabupaten Sleman yang lebih memahami teknologi infomasi serta banyaknya masyarakat yang memiliki ponsel (*smartphone*)

berbasis sistem android (*android mobile application*). Hal tersebut dibuktikan dengan total jumlah pemakai aplikasi Lapor Sleman pada sistem android mencapai 939 pemakai atau *users* (sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019)

Selain itu, faktor pendukung lain dari penerapan aplikasi Lapor Sleman adalah kanal aplikasi Lapor Sleman merupakan kanal favorit yang dipilih masyarakat untuk menyampaikan laporan pengaduan atau keluhan. Total aduan masuk di aplikasi Lapor Sleman merupakan total aduan masuk tertinggi dibandingkan dengan kanal pengaduan yang lain yakni sebesar 771 pengaduan dari total pengaduan sejumlah 1663 pengaduan atau setara dengan 46,36 persen (sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019).

- c. Kelengkapan sarana pendukung penanganan pengaduan masuk di aplikasi Lapor Sleman

Sarana yang memadai seperti adanya perangkat komputer, jaringan komputer (Wi-Fi baik Wi-Fi kantor atau Wi-Fi yang dialokasikan untuk setiap admin), telepon dinas, alat – alat berat,

ketersediaan aplikasi khusus dan *website* khusus bagi para admin untuk menjawab dan memproses pengaduan masuk dari pelapor di aplikasi Lapor Sleman.

Sedangkan faktor penghambat dari penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman antara lain:

a. Keterbatasan sumber daya manusia dan sumber daya anggaran

Hambatan pada keterbatasan sumber daya manusia dikarenakan banyaknya *programmer* yang bertugas untuk pemeliharaan dan pengembangan aplikasi Lapor Sleman. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Jumaedi Simangunsong (2010:13) bahwa salah satu hambatan pengembangan *e-government* di Indonesia terletak pada sumber daya manusia. Faktor yang menghambat adalah belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi *skill* atau manajerial dalam pengelolaan.

Sedangkan permasalahan sumber daya anggaran juga menjadi faktor penghambat lain dari penerapan aplikasi Lapor Sleman mengingat anggaran Pemerintah Kabupaten Sleman lebih utama dialokasikan untuk hal-hal yang berkaitan dengan kesejahteraan rakyat.

b. Sosialisasi kanal pengaduan aplikasi Lapor Sleman belum maksimal sehingga masyarakat secara keseluruhan belum mengetahui keberadaan kanal pengaduan aplikasi Lapor Sleman.

c. Pekerjaan atau tugas admin aplikasi Lapor Sleman merupakan tugas tambahan. Admin aplikasi Lapor Sleman memiliki beberapa tugas utama yang lebih penting sesuai dengan seksi masing-masing. Tugas admin aplikasi Lapor Sleman yang menjadi tugas tambahan menyebabkan admin tidak selalu memperbaharui jawaban sehingga masyarakat hanya menerima jawaban sementara atau final bersifat informatif dan normatif.

d. Permasalahan teknis pada sistem aplikasi Lapor Sleman seperti *Global Positioning System* (titik koordinat) laporan pengaduan yang tidak tepat sesuai dengan laporan pelapor di aplikasi Lapor Sleman, masyarakat atau pelapor tidak dapat mengakses kolom komentar, notifikasi pemberitahuan tindak lanjut laporan pengaduan di aplikasi Lapor Sleman yang tidak muncul, serta belum terdapat menu koordinasi lintas sektoral pada aplikasi Lapor Sleman selain koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan kecamatan di Kabupaten Sleman di

aplikasi Lapor Sleman ketika pengaduan bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Sleman.

- e. Permasalahan koordinasi penanganan pengaduan masuk di aplikasi Lapor Sleman baik antara pihak kecamatan dengan pihak desa atau kelurahan maupun koordinasi antara admin unit aplikasi Lapor Sleman dengan kepala dinas/seksi/bidang terkait pengaduan yang berdampak pada proses penyelesaian penanganan pengaduan yang lebih lama.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pembahasan mengenai analisis penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman sudah berhasil diterapkan dengan baik berdasarkan elemen sukses proyek *e-government* menurut Mohsen A.Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Viveck Chaudhry (2002: 5-11) yakni *process reform* (reformasi proses), *leadership* (kepemimpinan), *collaboration* (kolaborasi), *strategic investment* (investasi strategis), *civic engagement* (keterlibatan masyarakat). Faktor pendukung penerapan aplikasi Lapor Sleman meliputi hubungan kooperatif antar tim pengelola pengaduan,

kondisi sumber daya manusia masyarakat Kabupaten Sleman yang lebih memahami teknologi komunikasi dan informasi, serta kelengkapan sarana pendukung penanganan pengaduan. Sedangkan faktor penghambat penerapan aplikasi Lapor Sleman meliputi keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, permasalahan koordinasi, permasalahan teknis, sosialisasi, serta tugas admin aplikasi Lapor Sleman hanya menjadi tugas tambahan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan *e-government* melalui aplikasi Lapor Sleman, masih terdapat beberapa kekurangan yang membutuhkan perbaikan agar penerapan *e-government* melalui aplikasi Lapor Sleman dapat berjalan dengan lebih baik, maka peneliti memberi arahan sebagai berikut.

- a. Sosialisasi mengenai aplikasi Lapor Sleman lebih ditingkatkan agar masyarakat luas khususnya masyarakat Kabupaten Sleman mengetahui keberadaan aplikasi Lapor Sleman
- b. Perbaiki kembali atau *redevelopment* beberapa fitur dan menu di aplikasi Lapor Sleman seperti *Global Positioning System* (titik koordinat) laporan pengaduan, kolom komentar, serta notifikasi pemberitahuan kepada pelapor, sehingga pelapor lebih

nyaman dalam menggunakan aplikasi Lapor Sleman.

- c. Meningkatkan responsivitas penyelesaian penanganan pengaduan melalui penguatan *intent* atau *good will* admin Lapor Sleman baik admin utama maupun unit terutama ketika laporan pengaduan membutuhkan tindak lanjut penyelesaian di lapangan untuk menghindari rasa pesimis masyarakat akan manfaat dari penyelesaian pengaduan yang dilakukan melalui aplikasi Lapor Sleman.
- d. Pembentukan admin aplikasi Lapor Sleman di tingkat desa dan padukuhan melalui PPID (Pejabat Pengelola Informasi Desa) untuk mempermudah koordinasi penyelesaian penanganan pengaduan dan meningkatkan responsivitas pihak desa dan padukuhan untuk menangani aduan masuk di aplikasi Lapor Sleman
- e. Membentuk satuan tugas atau satuan kerja khusus yang menempatkan admin aplikasi Lapor Sleman sebagai pekerjaan utama, bukan hanya menjadi tugas atau pekerjaan tambahan yang akan berpengaruh pada keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat Kabupaten Sleman yang dilakukan melalui kanal pengaduan aplikasi Lapor Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah.(2011).*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Indrajit, Richardus Eko.(2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Penerbit Andi

Khalil,Mohsen A, Bruno D.Lanvin. Vivek Chaudhry. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries*. The World Bank: infoDev Program Manager.

Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

<https://kominfo.slemankab.go.id/aduan-peluang-tingkatkan-mutu-layanan/>
diakses pada 2 Juni 2018 pukul 14:27 WIB

web base Aplikasi Lapor Sleman
<https://lapor.slemankab.go.id> diakses pada 27 Juni 2018