

SINOPSIS

Pengembangan *E-government* sudah menjadi salah satu upaya pendukung berbasis elektronika terhadap kinerja pemerintah. Hal tersebut guna menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu wilayah di Indonesia yang akan mengembangkan sistem *E-government* adalah Sleman. Melalui Pemerintah Kabupaten Sleman, Sleman akan mengoptimalkan pelayanan publik melalui *E-government* terintegrasi. Dimana peningkatan pelayanan publik tersebut merupakan bagian dari Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021. Selain itu RPJMD Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021 menjadi salah satu pijakan arah dan strategi pembangunan Kabupaten Sleman menuju *smart regency*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam karya tulis ini merupakan penelitian *deskriptif* dengan pendekatan *kualitatif* menggunakan metode penelitian berupa wawancara di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Serta studi dokumentasi berupa rekapitulasi pengelolaan aduan masyarakat Sleman periode Januari-Desember tahun 2016.

Pengembangan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman terdapat 3 elemen disertai 4 tahapan. Pertama *support*, tahap persiapannya dengan kegiatan sosialisasi. Tahap pematangan Pemkab Sleman membuka 5 kanal aduan dan tahap pematapan dikembangkan menjadi 8 kanal aduan salah satunya aplikasi Lapor Sleman, yang terintegrasi di 51 OPD internal Pemkab Sleman dan KSP. Tahap pemanfaatan Pemkab Sleman memanfaatkan kanal aduan yang tersedia untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Kedua *capacity*, tahap persiapannya Pemkab Sleman menyediakan anggaran, infrastruktur serta SDM sesuai kriteria yang diperlukan. Tahap pematangan di tahun 2016 Pemkab Sleman menganggarkan dana pengembangan sebesar Rp. 7M,-, pengadaan komputer dan perangkat lainnya serta menempatkan SDM yang terpilih sebagai admin. Tahap pematapan anggaran disalurkan kedalam program yang terbentuk, peningkatan infrastruktur melalui pembuatan *API Manager* untuk komunikasi antar aplikasi, dan pelatihan pada SDM. Tahap pemanfaatan dilakukan dengan pengoptimalan segala aspek yang ada. Ketiga *value*, elemen ini merupakan pemanfaatan dari keseluruhan aspek yang telah dilakukan dengan tanggungjawab Pemkab Sleman dalam upayanya meningkatkan layanan aduan kepada masyarakat.

Inovasi dari sistem layanan aduan Lapor Sleman berbentuk aplikasi pada *android* dibuat tidak untuk membebani dan membatasi masyarakat dalam mengadu 24 jam. Adapun pesan aduan yang masuk sepanjang tahun 2016, yakni sebanyak 960 pesan aduan, 662 diantaranya telah ditindaklanjuti oleh OPD terkait dan 338 pesan belum terselesaikan. Itu artinya setengah lebih dari setengah aduan yang masuk telah diselesaikan dengan baik. Harapan kedepannya seluruh pesan aduan yang masuk dapat terselesaikan dan pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman dapat diunduh dan digunakan oleh seluruh masyarakat pengguna segala jenis *smartphone*.

Kata kunci: *E-government*, *Smart Regency*, Lapor Sleman