

BAB III

PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK LAPOR SLEMAN PADA TAHUN 2016

A. Elemen dan Tahapan Dalam Pengembangan *E-government* Terintegrasi Melalui Layanan Aplikasi Laporan Sleman di Kabupaten Sleman

E-government merupakan suatu bentuk sistem pemerintahan yang pada pelaksanaannya memiliki landasan pada kekuatan teknologi yang selalu berkembang dari masa ke masa. Pada Kabupaten Sleman, Pemerintah Kabupaten Sleman terus berupaya untuk melakukan pengembangan terhadap *E-government* yang terintegrasi melalui layanan berbentuk aplikasi. Pemkab Sleman dalam mengembangkan sistem *E-government* melalui layanan aplikasi Laporan Sleman memiliki tiga elemen sukses yang di dalam elemen tersebut terdapat tahapan dalam melakukan pengembangan *E-government* yang dilaksanakan. Elemen tersebut antara lain *Support*, *Capacity* dan *Value* serta tahapan yang ada terdiri dari tahapan satu yaitu persiapan, tahapan kedua yaitu pematangan, tahapan ketiga yaitu pemantapan dan tahap terakhir adalah pemanfaatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut adalah pembahasan mengenai elemen dan tahapan penukses dalam pengembangan *E-government* terintegrasi melalui layanan aplikasi laporan Sleman di Kabupaten Sleman.

1. Support

Pengembangan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman tentu telah mendapatkan dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Sleman sendiri. Berdasarkan wawancara bersama Aziz Perdana Selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman:

“Tentu terdapat dukungan penuh, karena Pak Bupati sendiri Visinya sudah seperti itu, itu sudah merupakan bentuk dukungan yang jarang di daerah lain.” (Wawancara dengan Bapak Aziz Perdana selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 28 Desember 2017)

Berdasarkan wawancara tersebut sudah jelas bahwa mengenai pengembangan *E-government* di Kabupaten Sleman telah mendapat dukungan dan persetujuan langsung oleh Bapak Bupati Kabupaten Sleman, yaitu Bapak Drs. H. Sri Purnomo, M.Si. sejalan dengan Visi dan Misi Kabupaten Sleman, didukung pula dengan adanya Peraturan Bupati No. 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika maka Bupati membuat Surat Edaran tentang Himbauan Koordinasi Aplikasi Sistem Informasi dalam rangka pengembangan sistem informasi. Adapun isi surat tersebut adalah bahwa setiap perangkat daerah yang memiliki aplikasi sistem informasi maupun yang sedang merencanakan pembangunan aplikasi sistem informasi diwajibkan untuk berkoordinasi terlebih dahulu dengan Dinas Kominfo. Hal tersebut dimaksudkan agar aplikasi yang berada pada setiap perangkat daerah nantinya dapat diarahkan menjadi sebuah sistem aplikasi yang terintegrasi.

Selain dukungan penuh yang diberikan oleh para pejabat pemerintahan di Kabupaten Sleman, pengembangan *E-government* tersebut juga didukung dengan beberapa landasan-landasan yuridis atau seperangkat konsep aturan hukum yang berlaku. Perhatikan tabel berikut.

Tabel 3.1
Landasan Yuridis atau Dasar Peraturan

No.	Penyelenggaraan <i>E-government</i> Terintegrasi	No	Pelayanan Pengaduan Terpadu "Lapor Sleman"
1	Visi Misi Bupati Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021	1	UU Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum
2	Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika	2	UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
		3	Peraturan Presiden RI No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
		4	Permen PANRB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
		5	Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional

Sumber: Wawancara dan IGA Award Kabupaten Sleman DIY

Pengembangan *E-government* di Kabupaten Sleman juga tidak terlepas dari peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara bersama Aziz Perdana Selaku Kepala

Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten

Sleman:

“Dalam beberapa bulan terakhir sudah dilakukan promosi. Seperti acara di angkringan, TVRI, kemudian saat ada pameran-pameran kami menyebarkan brosur-brosur tentang aplikasi-aplikasi yang dapat digunakan di seputar wilayah Sleman.” (Wawancara dengan Bapak Aziz Perdana selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 28 Desember 2017).

Berdasarkan wawancara diatas menerangkan bahwa dalam beberapa bulan terakhir sudah dilakukan promosi terkait aplikasi yang dapat digunakan diseputar wilayah Kabupaten Sleman. Selanjutnya dalam pelaksanaannya untuk mendapat dukungan dari banyak pihak diwilayah Sleman kegiatan selanjutnya dilaksanakan melalui tahap-tahap yang ada. Tahapan tersebut antara lain sebagai berikut.

Tahap Pertama ialah kegiatan persiapan. Persiapan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman sendiri dalam upayanya untuk memperoleh dukungan dalam pengembangan *E-government* di Kabupaten Sleman ialah terbentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang sebelumnya tergabung dalam Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Ini merupakan salah satu bentuk dukungan Pemkab Sleman untuk Kabupaten Sleman dapat secara khusus mengurus masalah *Samrt Regency*, *E-government* dan lain sebagainya. Kemudian persiapan dalam dukungan lainnya dilakukan dengan kegiatan sosialisasi. Kegiatan tersebut dilakukan tentu agar masyarakat seputar wilayah Sleman mengetahui adanya kanal aduan seperti Lapor Sleman dan harapannya masyarakat dapat ikut

serta dalam membangun Kabupaten Sleman menuju *Smart Regency*. Pelayanan pengaduan secara elektronik telah dilaksanakan Pemkab Sleman sejak tahun 2010 yang ditandai dengan memulai pengelolaan aduan warga melalui menu surat warga di *website slemankab.go.id*. Upaya ini sebagai tindak lanjut dari UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada saat itu, Pemkab Sleman hanya membuka atau menyediakan kanal aduan namun belum dikelola secara baik. Sehingga tidak banyak masyarakat yang memanfaatkan kanal aduan tersebut.

Selanjutnya tahap kedua yang merupakan kegiatan pematangan. Dalam upaya mematangkan pengembangan terhadap *E-government* di Kabupaten Sleman agar memperoleh dukungan dari para pihak yang ada di Kabupaten Sleman Sendiri. Seiring dengan tuntutan dan dinamika masyarakat, sekaligus komitmen Pemerintah Kabupaten Sleman untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pada pertengahan tahun 2013, Pemkab Sleman menyelenggarakan pelayanan pengaduan secara terpadu dan terintegrasi melalui admin pengaduan di Bagian Humas Setda, dengan melibatkan admin-admin yang berasal dari seluruh SKPD dan BUMD. Pada tahap pematangan yang dilakukan tata kelola pelayanan pengaduan Kabupaten Sleman didasarkan atas SOP Pelayanan Pengaduan nomor 001/SOP-HUMAS/2013 tanggal 18 Juli 2013. Pada tahun 2013 tersebut, Pemkab Sleman membuka 5 kanal aduan yaitu di:

a. Menu surat warga di *www.slemankab.go.id*

- b. *Line telephone* di (0274) 868405 pesawat 1149
- c. *Line faximile* di (0274) 868945
- d. Kolom/rubrik surat pembaca di media massa yang terbit di Yogyakarta (SKH KR, Bernas, Radar Jogja, Kompas, Media Indonesia, dan Tempo).
- e. Pelayanan aduan langsung di Ruang Bagian Humas Setda dengan alamat Komplek Setda/Kantor Bupati Jl. Parasomya Beran Tridadi Sleman.

Melalui 5 Kanal ini diharapkan pada tahap pematangan yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dalam upayanya melakukan pengembangan terhadap *E-government* dapat menarik dukungan pada pihak-pihak yang ada di Kabupaten Sleman.

Tahap ketiga merupakan kegiatan pemantapan. Kegiatan pemantapan merupakan kegiatan lanjutan dari pada kegiatan pematangan. Dari tahap pematangan menghasilkan 5 kanal aduan yang kedepannya diharapkan dapat bermanfaat bagi *pengembangan E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman. Selanjutnya, melalui 5 kanal tersebut di tahun 2014, Pemerintah Kabupaten Sleman membuka kanal aduan lainnya melalui media sosial di *Fanpage Facebook* Pemkab Sleman, dan *Twitter @kabarsleman*. Selanjutnya di awal Tahun 2015, Pemkab Sleman menambah kanal aduan di *Line SMS* di nomor 08119525000. Seiring dengan perkembangan *smartphone* yang semakin masif khususnya di kalangan masyarakat Sleman, pada tahun 2016 dikembangkan kanal layanan aduan berbasis *android*, dengan nama “Lapor Sleman”. Nama Lapor Sleman, sekaligus dijadikan

brand pengelolaan pengaduan secara terpadu/terintegrasi. Sehingga sejak tahun 2016, Pemkab Sleman memiliki 8 kanal aduan yaitu:

- a. SMS aduan ke nomer 08119525000
- b. Menu surat warga di *www.slemankab.go.id*
- c. Media sosial di *Fanpage facebook* Pemkab Sleman & *twitter @kabarsleman & twitter @laporsleman*
- d. Aplikasi Lapor Sleman yang berbasis *android* di *smart phone*
- e. *Line telephnone* di (0274) 868405 pesawat 7123
- f. *Line Faximile* di (0274) 868945
- g. Kolom/rubrik surat pembaca di media massa yang terbit di Yogyakarta (SKH KR, Bernas, Radar Jogja, Kompas, SKH Tribut Jogja, dan Harian Jogja)
- h. Pelayanan aduan langsung di Ruang Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo dengan alaman Komplek Kantor Bupati Jl. Parasamya Beran Tridadi Sleman.

Adanya pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala Diskominfo Kabupaten Sleman Intriati Yudatiningsih, yang dikutip dari berita *online www.solopos.com* tanggal 14 Desember tahun 2017 di bawah ini:

“Aplikasi Lapor Sleman merupakan kanal keempat yang disiapkan Pemkab untuk melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat. Aplikasi tersebut sudah dicoba sejak setahun lalu. Hal itu untuk memaksimalkan fitur dan fungsi pelayanan yang ditawarkan. Dia mengklaim, aplikasi Lapor Sleman telah terintegrasi secara langsung dengan system pengawasan di Kementerian Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Terintegrasi dengan program SP4 di sekretraiat kementerian aparatur Negara”. (Dikutip tanggal 4 Januari 2018)

Berdasarkan uraian di atas, aplikasi Lapor Sleman merupakan kanal keempat yang disiapkan oleh Pemkab Sleman agar bisa berkomunikasi dengan lebih mudah dan cepat kepada masyarakat, maupun dari masyarakat kepada Pemkab Sleman.

Pengintegrasian untuk layanan Lapor Sleman berdasarkan hasil wawancara dengan Aziz Perdana Selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman mengatakan:

“Kalau internal Kabupaten Sleman itu terintegrasi pada semua instansi yang ada di Sleman, karena hal itu terkait dengan keluhan masyarakat. Jadi tergantung nanti keluhan masyarakatnya itu ada ditupoksi instansi yang mana. Jadi untuk pastinya, sistem integrasinya di semua internal SKPD. Kalau yang di luar internal Kabupaten Sleman itu ada instansi Kantor Staff Presiden (KSP). Jadi kadang-kadang ada masyarakat yang mengeluhkan suatu permasalahan yang itu hanya dapat ditangani oleh instansi pusat atau provinsi. Jadi nanti aduan yang masuk tersebut kami teruskan ke KSP. Nanti KSP tersebut yang akan meneruskan ke instansi di provinsi atau pusat. Misalnya ketika masyarakat mengeluhkan jalan yang dikelola oleh pusat, nanti itu akan berkaitan dengan Dinas Pekerjaan Umum (PU) Pusat yang akan menangani.”
(Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017)

Adapun data-data SKPD yang terintegrasi dengan layanan Lapor Sleman adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2
Nama-nama SKPD

No.	SKPD	No.	SKPD
1.	Sekretariat Daerah	27.	Kantor Kesatuan Bangsa
2.	Sekretariat DPRD	28.	Kantor Pengendalian Pertanahan Daerah
3.	Dinas Kesehatan	29.	Skretaris Dewan Pengurus KORPRI

4.	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga	30.	Kecamatan Berbah
5.	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	31.	Kecamatan Cangkringan
6.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	32.	Kecamatan Depok
7.	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan	33.	Kecamatan Gamping
8.	Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika	34.	Kecamatan Godean
9.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	35.	Kecamatan Kalasan
10.	Dinas Pendapatan Daerah	36.	Kecamatan Minggir
11.	Dinas Sumber Daya Air, Energi dan Mineral	37.	Kecamatan Mlati
12.	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	38.	Kecamatan Moyudan
13.	Dinas Tenaga Kerja dan Sosial	39.	Kecamatan Ngaglik
14.	Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	40.	Kecamatan Ngemplak
15.	Dinas Pasar	41.	Kecamatan Pakem
16.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	42.	Kecamatan Prambanan
17.	Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemberdayaan Perempuan	43.	Kecamatan Seyegan
18.	Badan Kepegawaian Daerah	44.	Kecamatan Sleman
19.	Badan Lingkungan Hidup	45.	Kecamatan Tempel
20.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	46.	Kecamatan Turi
21.	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu	47.	PDAM Sleman
22.	Satuan Polisi Pamong Praja	48.	BNN
23.	Kantor Arsip Daerah	49.	PLN
24.	Inspektorat Kabupaten	50.	Bank Sleman
25.	RSUD Sleman	51.	JPKM
26.	Kantor Perpustakaan		

Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman, DIY

Pada tahap terakhir adalah tahapan pemanfaatan. Setelah melakukan beberapa tahapan dalam upaya mendapat dukungan dari pihak yang ada di Kabupaten Sleman, tahapan terakhir yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman ialah memanfaatkan hasil yang diperoleh dari tahapan

yang telah dilakukan sebelumnya. Dari kanal yang sudah di buat layanan Lapor Sleman telah terintegrasi di seluruh instansi yang ada di Kabupaten Sleman. Dari tahap sebelumnya kemudian dimanfaatkan sehingga nanti berbagai macam bentuk aduan yang masuk akan ditangani atau direspon oleh admin-admin yang bertanggungjawab sesuai dengan tupoksi instansi yang akan menindak lanjuti lebih jauh mengenai aduan yang masuk tersebut. Selain dalam konteks internal pemerintahan di Sleman, layanan Lapor Sleman juga sistemnya terintegrasi dengan KSP. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir apabila aduan yang diberikan itu berhubungan dengan pusat atau provinsi. Jadi semua akan diberikan respon maupun tindak lanjut sesuai tupoksi masing-masing instansi pemerintahan dan tentu sesuai dengan aturan jam kerja yang telah ditetapkan.

1. *Capacity*

Capacity adalah ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan sebuah pengembangan dan pembangunan yang bertujuan agar konsep *E-government* dapat terwujud. Dalam upayanya mengembangkan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman, Pemkab Sleman mewujudkannya melalui penyediaan sumber daya finansial seperti pendanaan khusus, dilanjutkan dengan menyediakan infrastruktur teknologi informasi.. dan terakhir dengan menyediakan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar dalam pengembangan *E-government* dapat sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Dalam

pelaksanaan upaya tersebut berikut adalah penjelasan terkait tahapan-tahapan yang dilakukan.

Tahapan tingkat pertama adalah persiapan, pada tahap persiapan ini Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dalam upayanya mengembangkan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman melakukan beberapa persiapan. Terkait pendanaan dalam pengembangan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman. Berikut wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman:

“Kalau biaya untuk layanan aplikasi Lapor Sleman itu sudah termasuk dalam biaya pengembangan sistem E-government yang bisa dikatakan tidak sedikit. Karena untuk pengembangan sistem IT nya. Misal dimana dalam pengembangan IT membutuhkan server dan jaringan yang menginklud sistem yang lain.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Berdasarkan pernyataan tersebut pengadaan anggaran yang dilakukan oleh Pemkab Sleman terdapat pada biaya pengembangan *E-government* yang sudah mencakup keseluruhan layanan pemerintah yang berbasis teknologi. Dimana aplikasi Lapor Sleman yang dapat digunakan masyarakat pada *smartphone android* tidaklah memakan biaya yang sedikit.

Selanjutnya, pengadaan dari segi infrastruktur maupun sarana prasarana terhadap pelayanan Lapor Sleman menurut wawancara bersama Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman:

“...berdasarkan peraturan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah. Layanan aduan harus ada karena kita mengembangkan sistem yang memerlukan pengadaan barang dan

jasa pemerintah sesuai dengan Perpres No. 4 Tahun 2015 yang didalamnya terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh. Jelas semua itu membutuhkan sistem yang tidak mungkin dibuat oleh pemerintah sendiri. Tetapi harus menggandeng pihak swasta kemudian harus membeli alatnya.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Berdasarkan pernyataan tersebut pengadaan akan infrastruktur serta sarana prasana yang diperlukan dalam pengembangan *E-government* yang ada di Kabupaten Sleman tidak hanya dilakukan oleh Pemerintahnya saja, akan tetapi juga melibatkan sektor swasta dan lainnya yang berkenaan dengan layanan tersebut.

Tahapan persiapan terakhir adalah pengadaan dari segi SDM dengan adanya perekrutan dalam penyiapan SDM yang menguasai di bidang teknik informasi dan sudah berpengalaman. Kualifikasi penerimannya yaitu disistem analis, *programmer*, kemudian *database administrator*. Untuk jumlah admin yang ada saat ini, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman:

“...kalau pengelola yang ada di Dinas Kominfo sebagai admin utama itu ada 3 personil. Kemudian di SKPD dan di Dinas lainnya itu ada 50 personil, sehingga totalnya 53 personil yang menjadi admin atau operator.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Berdasarkan pernyataan tersebut adapun data jumlah admin penanggungjawab setiap SKPD yang terintegrasi dengan layanan Laport Sleman terdiri dari 56 Personil dan kemudian di bagi. Pembagian tersebut

meliputi 3 personil kemudian ditempatkan pada Dinas Kominfo sebagai admin utama kemudian 53 personil di tempatkan sebagai admun pada SKPD dan Dinas lainnya yang berada dalam lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman.

Tahapan tingkat kedua adalah tahap pematangan. Pada tahap pematangan dalam menindak lanjut persiapan yang telah dilakukan, Pemkab Sleman melakukan pematangan pada tiga kebutuhan dalam segi penyediaan finansial atau pendanaan. Dalam mengembangkan *E-government* terintegrasi Pemkab Sleman menyediakan dana sebesar Rp. 7.700.000.000,- melalui program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa. Serta dana sebesar 4.793.000.000,- dalam program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya untuk layanan Pemda berbasis teknologi informasi yang terintegrasi yaitu Lapor Sleman. Hal tersebut terlampir didalam RPJMD Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021.

Selanjutnya pada pematangan infrastruktur yang berupa ketersediaan komputer yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dilengkapi dengan kemampuan untuk melakukan *sharing* informasi dengan berbagai bidang sehingga dapat menciptakan kesatuan sistem *E-government* Kabupaten Sleman yang terintegrasi dengan baik. Hal ini juga didukung dengan ketersediaan peralatan penunjang lainnya seperti *printer* dan *scanner* yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab setiap bagian di seluruh SKPD yang ada di Kabupaten Sleman. Berdasarkan hasil penelitian telah terdapat jaringan

komputer lokal atau *Local Area Network (LAN)* dan jaringan *internet* yang dapat membantu penciptaan *E-government* Kabupaten Sleman yang terintegrasi dengan kemampuan untuk melakukan *sharing* data dan informasi. Keberadaan komputer, jaringan, dan peralatan penunjang lainnya telah menunjukkan bahwa infrastruktur pendukung telah memenuhi standar untuk melakukan penerapan *E-government* terintegrasi pada Kabupaten Sleman.

Terakhir merupakan pematangan ketersediaan SDM yang keberadaannya sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan pelaksanaan dan implementasi *E-government* di Kabupaten Sleman merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi. Ketersediaan SDM yang memadai akan mendorong pengembangan dan implementasi *E-government*, sebaliknya apabila SDM yang tersedia tidak memenuhi harapan yang diinginkan maka hal ini dapat menghambat pengembangan *E-government*. Berdasarkan paparan tersebut, maka pada tahap persiapan SDM diutamakan orang-orang menguasai bidang teknik informasi terlebih lagi yang sudah berpengalaman dalam bidang tersebut dalam pelaksanaan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman.

Kabupaten Sleman sendiri pada upaya mewujudkan *E-government* Terintegrasi menyediakan 56 personil sebagai admin. Admin pada Dinas Kominfo merupakan admin utama selanjutnya 53 personil merupakan admin pada setiap SPKD yang terdapat di Kabupaten Sleman. Berdasarkan pernyataan tersebut adapun data jumlah admin penanggungjawab setiap SKPD yang terintegrasi dengan layanan Lapor Sleman sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jumlah Admin Laport Sleman Setiap SKPD

No.	Nama SKPD	Jumlah Admin
1	Sekretariat Daerah	1
2	Sekretariat DPRD	1
3	Dinas Kesehatan	1
4	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga	1
5	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	1
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan	1
8	Dinas Perhubungan	1
9	Dinas Komunikasi dan Informatika	3
10	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	1
11	Dinas Pendapatan Daerah	1
12	Dinas Sumber Daya Air, Energi dan Mineral	1
13	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	1
14	Dinas Tenaga Kerja dan Sosial	1
15	Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	1
16	Dinas Pasar	1
17	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	1
18	Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemberdayaan Perempuan	1
19	Badan Kepegawaian Daerah	1
20	Badan Lingkungan Hidup	1
21	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1
22	Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu	1
23	Satuan Polisi Pamong Praja	1
24	Kantor Arsip Daerah	1
25	Inspektorat Kabupaten	1
26	RSUD Sleman	1
27	Kantor Perpustakaan	1
28	Kantor Kesatuan Bangsa	1
29	Kantor Pengendalian Pertanahan Daerah	1
30	Skretaris Dewan Pengurus KORPRI	1
31	Kecamatan Berbah	1
32	Kecamatan Cangkringan	1
33	Kecamatan Depok	1
34	Kecamatan Gamping	1
35	Kecamatan Godean	1
36	Kecamatan Kalasan	1
37	Kecamatan Minggir	1
38	Kecamatan Mlati	1

39	Kecamatan Moyudan	1
40	Kecamatan Ngaglik	1
41	Kecamatan Ngemplak	1
42	Kecamatan Pakem	1
43	Kecamatan Prambanan	1
44	Kecamatan Seyegan	1
45	Kecamatan Sleman	1
46	Kecamatan Tempel	1
47	Kecamatan Turi	1
48	PDAM Sleman	1
49	BNN	1
50	PLN	1
51	Bank Sleman	1
Total Admin		53

Berdasarkan pernyataan tersebut pelayanan Lapor Sleman memiliki 53 total SDM yang berperan sebagai admin dalam memberikan respon terhadap berbagai macam jenis aduan, kritik, saran dan lain sebagainya yang masuk ke dalam kanal aduan Lapor Sleman.

Tahapan tingkat ketiga yaitu tahap pematapan. Pada tahap pematapan Pemkab Sleman melakukan pematapan atas pematangan yang dilakukan. Ketersediaan dana yang dimiliki dalam mewujudkan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman kemudian diimplementasikan atau disalurkan dalam program yang telah dibentuk. Hal tersebut untuk menunjang setiap kegiatan yang dilakukan, karena bila tidak ada sumber daya dari segi finansial maka untuk melakukan tahap pematapan tidak dapat berjalan dengan baik.

Selanjutnya, pada pematapan bagian ketersediaan infrastruktur. Infrastruktur disediakan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan agar setiap SKPD yang ada dapat terhubung dengan baik serta pelayanan publik

yang akan diberikan akan terlaksana dengan baik. Secara teknis Diskominfo Kabupaten Sleman telah membuat suatu *Application Programming Interface Manager* atau dengan kata lain *API Manager*, untuk suatu aplikasi dapat berkomunikasi dengan aplikasi lain. Hal tersebut dilakukan agar mempermudah dalam proses berintegrasi. Aplikais-aplikasi yang dimaksudkan dalam hal ini tidak dapat diunduh oleh publik karena bersifat *backend*. Artinya tidak untuk dilihat oleh masyarakat umum, jadi prosesnya adalah dibelakang layar.

Kemudian adalah kegiatan pemantapan SDM. Pemantapan disini memiliki artian pengoptimalan ketersediaan SDM yang nantinya ditunjuk menjadi admin yang bertanggung jawab terhadap layanan Lapor Sleman yang terintegrasi pada setiap OPD yang ada di Kabupaten Sleman. Pengoptimalan tersebut kemudian dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dalam menguasai teknologi masa kini.

Tahapan tingkat keempat adalah tahap pemanfaatan. Pada tahapan pemanfaatan, Pemkab Sleman melalui ketersediaan tiga aspek penunjang *Capacity* sebagai upaya mewujudkan *E-government* Terintegrasi. Pemanfaatan dari segi pendanaan diharapkan dapat memenuhi target pencapaian melalui program pengembangan komunikasi, informasi, dan media massa. Pemanfaatan pada infrastruktur sendiri dilakukan dengan mengoptimalkan ketersediaan seluruh alat yang tersedia. Alat tersebut kemudian dioptimalkan agar setiap SKPD yang ada di Pemkab Sleman terhubung dengan baik dan dapat memberikan pelayanan publik dengan baik.

Pemanfaatan dari segi SDM adalah dengan adanya SDM yang telah direkrut dan dilatih agar nantinya diberikan tanggungjawab dalam memenuhi tugasnya sebagai admin dalam pelayanan Lapor Sleman yang terintegrasi pada semua OPD sekaligus menjawab aduan, pertanyaan, keluhan, saran dan lain sebagainya dari masyarakat didalam kanal aduan Lapor Sleman.

2. *Value*

Elemen *value* merupakan manfaat yang diperoleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan pada masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Ketika berbicara mengenai apakah ada manfaat yang diperoleh oleh pihak Pemkab Sleman dengan adanya layanan seperti Lapor Sleman, Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyatakan:

“Sebenarnya manfaatnya itu tidak untuk pemerintah Sleman, akan tetapi untuk masyarakat sendiri. Karena kalau bagi pemerintah Sleman sendiri adalah justru tanggungjawab.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Sebagaimana visi dan misi yang telah dibuat oleh Bupati Pemka Sleman, tentu segala rangkaian konsep dan asas yang ada didalamnya itu menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak pemerintah Kabupaten Sleman. Sehingga semua itu sudah pasti menjadi tanggungjawab yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk masyarakatnya. Manfaat pengembangan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman dapat dilihat melalui akuntabilitas, transparansi, responsi,

dan juga keefektifan setiap kegiatan yang dilakukan, penjelasannya sebagai berikut.

1) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan gambaran tingkat pertanggungjawaban seseorang maupun suatu instansi atau lembaga tertentu yang berkaitan pada sistem administrasi atau pelayanan yang dimiliki. Kabupaten Sleman memiliki tanggungjawab untuk mensukseskan pengembangan *E-government* terintegrasi. Melalui pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala Diskominfo Kabupaten Sleman Intriati Yudatiningsih, yang dikutip dari berita *online www.solopos.com* tanggal 14 Desember tahun 2017 di bawah ini:

“Aplikasi Lapor Sleman merupakan kanal keempat yang disiapkan Pemkab untuk melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat. Aplikasi tersebut sudah dicoba sejak setahun lalu. Hal itu untuk memaksimalkan fitur dan fungsi pelayanan yang ditawarkan”. (Dikutip tanggal 4 Januari 2018)

Berdasarkan uraian di atas, aplikasi Lapor Sleman merupakan kanal keempat yang disiapkan oleh Pemkab Sleman agar bisa berkomunikasi dengan lebih mudah dan cepat kepada masyarakat, maupun dari masyarakat kepada Pemkab Sleman. Hal tersebut guna memenuhi tanggungjawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat Sleman.

Bentuk tanggungjawab Pemkab Sleman yang lainnya berupa penyediaan anggaran yang kemudian dimanfaatkan sebagai alat pemenuh kebutuhan dalam mengembangkan *E-government* terintegrasi yang

didalamnya mencakup dana program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya untuk layanan Lapor Sleman. Hal tersebut tercantum dalam RPJMD Kabupaten Sleman tahun 2016-2021.

Tabel 3.4
Indikasi Rencana Program Disertai Kebutuhan Pendanaan

Kode	Bidang Urusan Pemerintahan dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program (outcome)	Rupiah (Rp)
1.02.10.xx.15	Program Pengembangan Komunikasi, Infomasi dan Media Massa	OPD yang terkoneksi jaringan komputer	Rp. 7.709.089.267,-
1.02.10.xx.19	Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi	Jumlah layanan pemda berbasis teknologi informasi yang terintegrasi	

Sumber: RPJMD Tahun 2016-2021

2) Transparansi

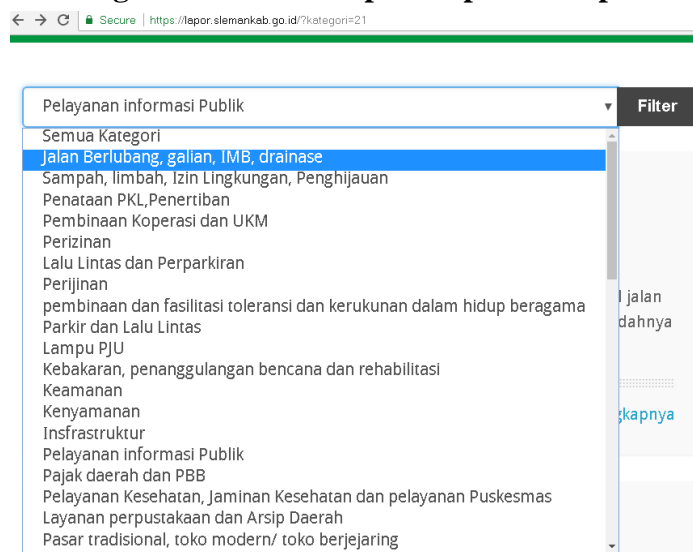
Transparansi merupakan keterbukaan Pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Bentuk transparansi oleh Pemkab Sleman dalam pengembangan *E-government* terintegrasi dapat dilihat melalui ketersediaan menu informasi yang sewaktu-waktu diberitahukan oleh Pemkab Sleman dalam berbagi informasi kepada masyarakat seperti gambar di bawah ini.

Gambar 3.1
Menu Informasi Aplikasi Lapor Sleman



Selain itu masyarakat juga dapat melihat pesan aduan sesuai dengan filter kategori aduan. Sehingga tidak perlu kesulitan dalam mencari kategori aduan yang ingin dilihat.

Gambar 3.2
Filter Kategori Pesan Aduan pada Aplikasi Lapor Sleman



Masyarakat juga dapat mengetahui apakah pesan-pesan yang masuk ke dalam kanal Lapor Sleman benar-benar ditanggapi atau tidak dengan melihat pada keterangan status pesan apakah sudah terselesaikan atau belum terselesaikan seperti gambar berikut.

Gambar 3.3
Status Aduan Terselesaikan



Pada pengembangan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman, Pemkab Sleman juga memberikan ketersediaan informasi lebih kepada masyarakat yang memberikan keluhan, aduan, komentar, pertanyaan dan lain sebagainya melalui layanan berbasis teknologi Lapor Sleman. Serta transparansi penganggaran dana pengembangan yang terdapat didalam RPJMD tahun 2016 - Kabupaten Sleman.

3) Responsif dan Efektivitas

Responsif merupakan kegiatan atau perubahan pola perilaku seseorang sebagai akibat dari perubahan keadaan lingkungan yang dalam pelaksanaannya harus mampu melayani semua *stakeholder*. Sedang efektivitas merupakan keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam kegiatan yang dilakukan. Pada pengembangan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman sendiri memiliki responsif serta efektivitas yang baik. Adanya peningkatan operasional pelaksanaan di Pemkab Sleman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun *stakholder* seperti yang diungkapkan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman adalah:

“dengan adanya aplikasi Lapor Sleman segalanya bisa lebih terukur. Sebenarnya keluhan masyarakat ini ditangani dalam berapa hari, itu bisa terlihat karena adanya aplikasi tersebut. Sehingga peningkatannya dapat terlihat dari respon terhadap suatu masalah. Seperti kalau misal pesannya terlantar dalam waktu 30 hari, nanti Pak Bupati bisa menegur mengapa pesannya tidak ditindak lanjuti.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Adanya pesan atau aduan yang masuk haruslah dapat segera ditindak lanjuti oleh masing-masing instansi terkait yang ada di Pemkab Sleman. Sehingga apa yang menjadi suatu permasalahan di lingkup Kabupaten Sleman dapat segera diatasi dan tidak membuat masyarakat kehilangan kepercayaan akan tanggungjawab yang diberikan Pemerintah. Dalam pengembangan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman

dipandang memiliki manfaat cukup baik bagi pemerintah daerah atau pun masyarakat sendiri. Berikut adalah contoh tampilan mengenai berbagai macam jumlah aduan atau keluhan yang telah ditangani, sedang dalam proses, dan belum ditangani yang ada pada halaman <https://dash.slemankab.go.id/lapor/>

Gambar 3.4
Jumlah Aduan yang Sudah Ditangani, Sedang dalam Proses, dan Belum Ditangani



Sumber: halaman website <https://dash.slemankab.go.id/lapor/>

Berdasarkan gambar di atas adanya aduan yang belum diproses maupun ditangani berdasarkan wawancara bersama Bapak Aziz Perdana Selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman mengatakan:

“kami kan ada perencanaan anggaran, terkadang masalah dari masyarakat itu belum terprediksi oleh Pemkab Sleman sehingga belum ada alokasi anggaran untuk menangani masalah itu.” Wawancara dengan Bapak Aziz Perdana selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 28 Desember 2017).

Adapun data-data dari penggunaan kanal aduan Lapor Sleman sepanjang tahun 2016 yang telah tercatat seperti dibawah ini.

a) Pelayanan pengaduan yang ditangani tercatat dengan baik

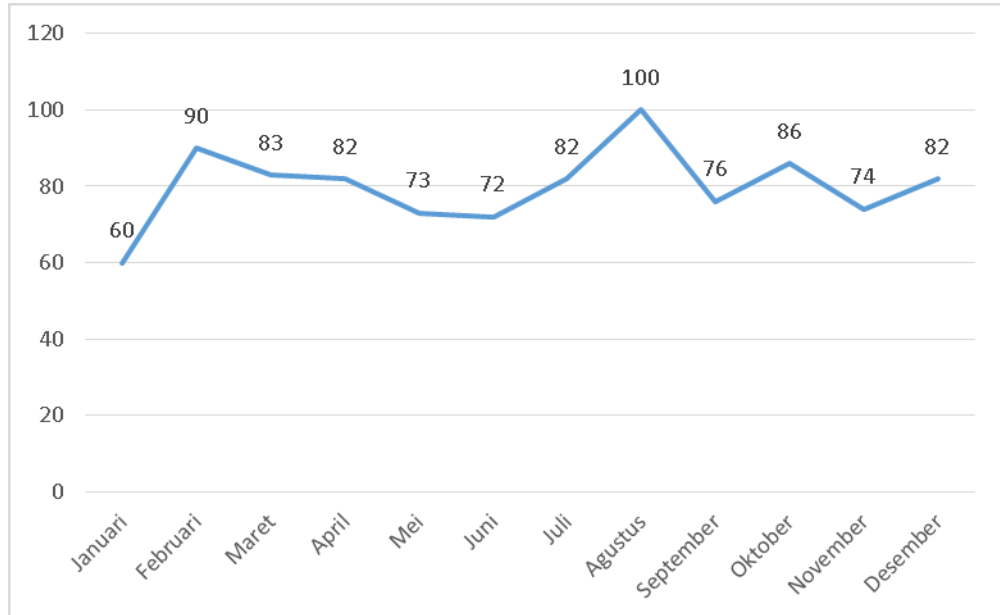
Tabel 3.5
Rekapitulasi Pengelolaan Aduan Masyarakat Tahun 2016

No.	Bulan	Jumlah Aduan Masuk	Sudah Ditanggapi	Belum Ditanggapi
1	Januari	60	29	31
2	Februari	90	43	47
3	Maret	83	56	27
4	April	82	47	35
5	Mei	73	54	19
6	Juni	72	53	19
7	Juli	82	57	25
8	Agustus	100	65	35
9	September	76	45	31
10	Oktober	86	63	23
11	November	74	60	14
12	Desember	82	50	32
	Total	960	622	338

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, DIY

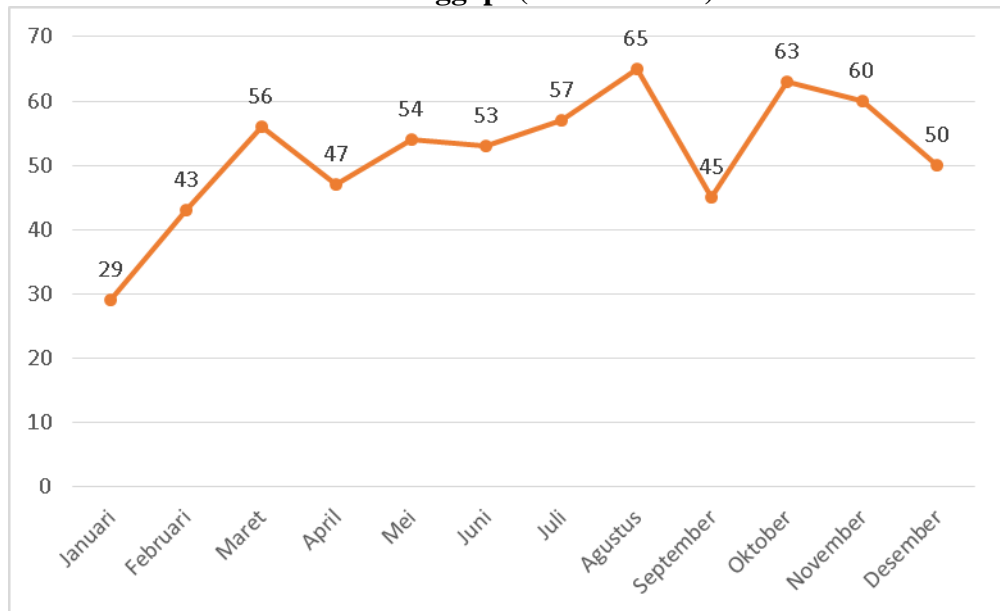
Berdasarkan data tabel diatas dari bulan Januari – Desember 2016 aduan masyarakat terus mengalami peningkatan di setiap bulannya. Selain penyajian data menggunakan tabel, penulis juga menampilkan data dengan grafik seperti di bawah ini.

Grafik 3.1
Jumlah Aduan Masuk



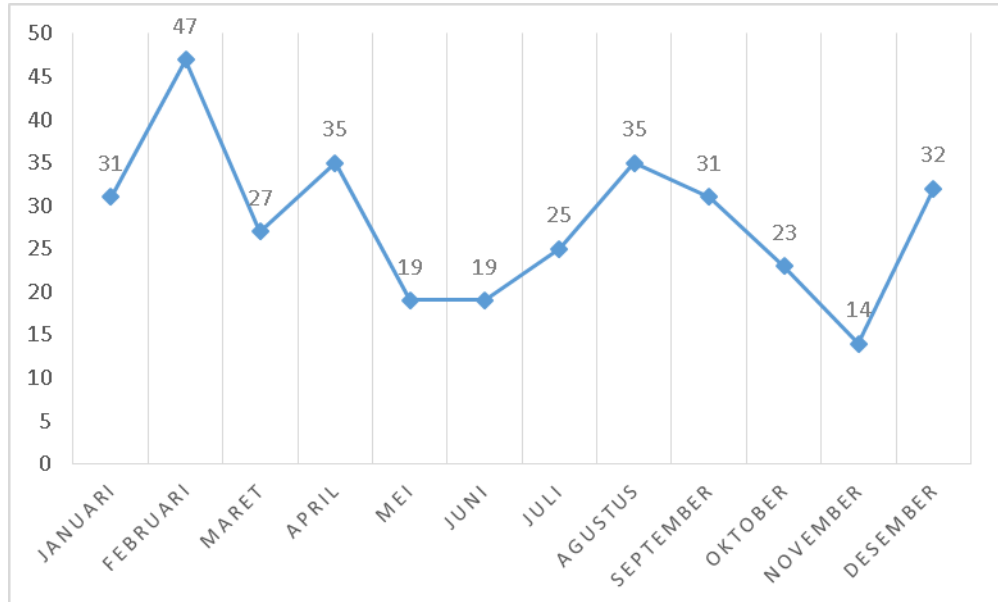
Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman, DIY

Grafik 3.2
Sudah Ditanggapi (terselesaikan)



Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman, DIY

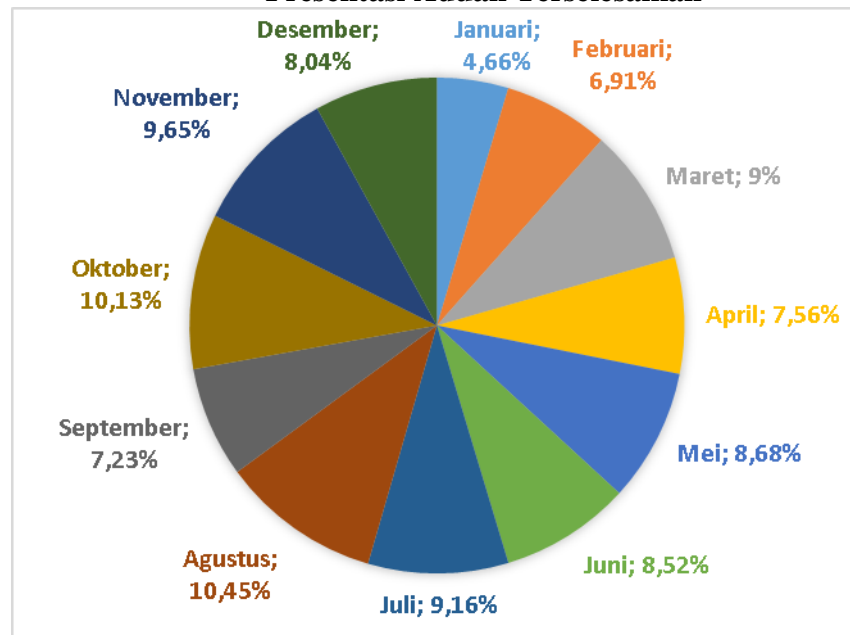
Grafik 3.3
Belum Ditanggapi



Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman, DIY

- b) Pelayanan pengaduan dapat ditangani dan disesuaikan secara lebih efektif

Grafik 3.4
Presentasi Aduan terselesaikan



Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman, DIY

Melihat beberapa tabel grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah aduan masuk dari masyarakat Sleman pada tahun 2016 secara keseluruhan yakni paling banyak ada pada bulan Agustus dengan total 100 pesan. Jumlah aduan yang masuk pada Lapor Sleman dengan angka paling sedikit ada pada bulan Januari dengan 60 pesan masuk. Kemudian aduan yang telah ditanggapi adalah sebanyak 622 pesan dari total 960 pesan aduan yang masuk atau sebanyak 64,8% aduan terselesaikan. Sedangkan aduan yang belum ditanggapi dari pesan yang masuk untuk keseluruhan instansi yang terintegrasi dengan kanal Lapor Sleman adalah sebanyak 338 pesan atau sebanyak 35,2% aduan yang belum ditanggapi.

Meskipun masih ada aduan yang belum ditanggapi oleh Pemkab Sleman yang salah satunya terhambat dengan pengadaan sistem anggaran. Tetapi secara keseluruhan adanya layanan Lapor Sleman yang terbilang masih baru, telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat yang ingin memberikan aspirasi maupun kritik atau saran dengan lebih mudah kepada pihak Pemkab Sleman. Karena dalam aplikasi Lapor Sleman sendiri dapat dilihat hampir setiap hari masyarakat meng-*upload* pesan yang ingin mereka sampaikan seputar wilayah Sleman kepada Pemkab Sleman, bahkan layanan aduan pesan tersebut terintegrasi juga dengan Kantor Staff Presiden (KSP).

Mengenai peningkatan operasional pelaksanaan pemerintahan Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder* berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi

Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten

Sleman:

“kami dapat bekerja secara lebih efektif, efisien, transparan dan terukur. Jadi dengan adanya aplikasi ini kami dapat bekerja dengan lebih pintar atau lebih smart.” (Wawancara dengan Bapak Aziz Perdana selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 28 Desember 2017).

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang dibuat oleh Pemkab Sleman tentu terdapat suatu peningkatan dengan pelayanan yang berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses dan pemerintah dalam memberikan tanggapannya kepada masyarakat. Jadi layanan aduan Lapor Sleman oleh Pemkab Sleman tersebut dapat dikatakan telah meningkatkan komunikasi antar pemerintah, serta pemerintah dengan sektor swasta dan pemerintah kepada masyarakat. Karena sistemnya yang saling berintegrasi dengan berbagai instansi dan kemudahan akses komunikasi dan memberikan tanggapan antara pemerintah dengan masyarakat. Seperti wawancara bersama Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman yang mengatakan:

“sebetulnya Lapor Sleman itu akibat dari Visi Misi Bapak Bupati mengenai E-government Terintegrasi. Ibaratnya Lapor Sleman itu sudah merupakan bagian dari E-government Teintegrasi. Dengan adanya Lapor Sleman masyarakat bisa terhubung, serta antar pemerintah juga bisa terhubung, seperti Pemkab Sleman dengan KSP yang bisa terhubung.” (Wawancara dengan Bapak Aziz Perdana selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 28 Desember 2017).

Sesungguhnya layanan Lapor Sleman melalui aplikasi berbasis *android* maupun melalui 7 kanal lainnya merupakan bentuk bagian *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman dalam mewujudkan Sleman *smart regency* pada tahun 2021.

B. Indikator Berhasilnya Layanan Aduan Berbentuk Aplikasi “Lapor Sleman” dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman

1. Ketepatan Waktu dan Akurasi Pelayanan

Dalam sebuah pelayanan publik, layanan yang diberikan haruslah semakin hari semakin lebih baik. Dalam meningkatkan upaya tersebut tentu diperlukan usaha untuk dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sebagai penerima layanan sesuai dengan persyaratan kebutuhan. Layanan Lapor Sleman dibuat Pemkab Sleman sebagai salah satu upaya yang harus ada untuk bisa mendapatkan interaksi dari masyarakat mulai dari keluhan, aduan hingga apresiasi dapat diberikan masyarakat langsung kepada pemerintah dengan dijumpai oleh basis teknologi. Bahkan masyarakat bisa memberikan aduan dengan langsung datang ke Bagian Humas Setda dengan alamat Komplek Setda/Kantor Bupati Jl. Parasamya Beran Tridadi Sleman.

Lapor Sleman merupakan wujud peningkatan sistem *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman. Layanan ini memberikan kemudahan, kecepatan bagi masyarakat yang ingin melaporkan atau memberikan aduan

apa saja untuk seputar wilayah Sleman. Salah satu bentuk inovasi pembaharuan dari layanan Lapor Sleman adalah dengan Aplikasi Lapor Sleman yang dapat digunakan masyarakat melalui *smarthphone android*. Layanan aduan Lapor Sleman dapat digunakan masyarakat Sleman dengan berbagai cara yang dapat dipilih oleh masyarakat itu sendiri. Melalui wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyatakan:

“Lapor Sleman itu sebuah sistem layanan aduan. Di Lapor Sleman itu ada beberapa kanal dan pintu yang bisa dipilih masyarakat dalam mengadu. Masyarakat dapat memilih dari web Pemkab Sleman. Kemudian masyarakat bisa memilih via sms, masyarakat bisa memilih via aplikasi android, bahkan bisa langsung datang ke sini.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Maka masyarakat bebas memilih mana cara yang paling dianggap mudah oleh masyarakat dalam mengadu. Adapun alasan mengapa Pemerintah Kabupaten Sleman melakukan berbagai kanal dalam sistem aduan seputar wilayah Sleman oleh masyarakat diungkapkan melalui wawancara bersama Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman:

“dibuat berbagai macam cara agar bagaimana pemerintah dapat memebrikan layanan yang murah, tepat, cepat dan mudah. Jadi masyarakat tinggal memilih saja sesuai dengan fitur masing-masing yang ada.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Adanya inovasi dari sistem layanan aduan “Lapor Sleman” dalam berbagai kanal, salah satunya melalui kanal yang berbentuk aplikasi pada

android dibuat tidak untuk membebani dan membatasi masyarakat dalam mengadu, memberikan pendapat bahkan memberikan kritik dan saran kepada pemerintah. Justru dibuat untuk membantu masyarakat dalam mengadakan pelayanan pemerintah yang kurang baik. Keberhasilan inovasi kanal pelayanan pengaduan ke 4 yang berbentuk aplikasi ini antara lain mudah diakses oleh publik dan pengaduan dapat ditangani serta diselesaikan dengan cepat dan tepat. Dalam proses tindak lanjut terhadap aduan yang masuk ke Lapor Sleman berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyatakan:

“kalau lingkup pengelolaan pengaduan, harus ditindak lanjuti karena itu sudah kewajiban...” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Maka semua aduan dan aspirasi yang diberikan masyarakat akan selalu diberikan tindak lanjut atau diberikan respon sebagaimana seharusnya. Mengingat kanal aduan Lapor Sleman tersebut memiliki beberapa admin yang sudah seharusnya siap tanggap dalam menindak lanjuti aduan dan aspirasi masyarakat yang masuk pada kanal aduan, salah satunya pada aplikasi berbasis android Lapor Sleman.

2. Tanggungjawab dan Kesopanan dalam Memberikan Respon Layanan

Layanan Lapor Sleman telah memiliki sendiri orang-orang yang bertanggungjawab sebagai admin yang berurusan dengan kanal aduan tersebut. Adapun wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyatakan:

“Masyarakat dapat mengadu 24 jam, tetapi admin merespon atau memberikan jawaban itu sesuai jam kerja kantor. Sesuai dengan SOP, dalam jangka waktu 13 hari segala bentuk aduan yang masuk sudah harus ditindak lanjuti.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Berdasarkan pernyataan tersebut masyarakat bebas mengakses dan mengirimkan berbagai macam bentuk aduan dengan ponsel pintar mereka kepada Pemkab Sleman selama 24 jam. Tentu saja dengan menggunakan aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu memakan banyak waktu, tenaga bahkan biaya dalam mengadu. Karena proses dan tahapan yang amat mudah dan cepat untuk bisa dilakukan masyarakat Sleman kapan saja dan dimana saja. Respon atau jawaban yang oleh para admin diberikan satu-persatu pada setiap aduan yang masuk ke dalam kanal Lapor Sleman. Namun demikian untuk tingkat kecepatan merespon oleh para admin, tetap ada aturan dimana dari pihak Pemkab Sleman sendiri memiliki jam-jam tertentu sesuai dengan jam kerja yang telah diatur dalam SOP untuk bisa merespon apa yang telah menjadi keluhan, komentar dan saran masyarakat seputar wilayah Sleman.

Berdasarkan data rekapitulasi pengelolaan aduan masyarakat tahun 2016 di atas, jika dilihat berdasarkan per-instansi/OPD jumlah aduan yang masuk paling banyak yaitu ditujukan untuk Dinas Kominfo dengan jumlah total aduan yang masuk adalah sebanyak 149 pesan. OPD lain yang dikategorikan terbanyak lainnya yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan dengan total aduan yang masuk adalah 147 pesan. Kemudian OPD yang lainnya yaitu Badan Lingkungan Hidup (BLH) yaitu 63 pesan yang masuk. Adapun beberapa aduan yang masuk dalam pelayanan aduan Lapor Sleman dari masyarakat yang ditujukan kepada Dinas Kominfo yaitu:

1) Aduan:

di desa Sanggrahan Rt 6 Rw 24 Caturharjo sleman dulunya sinyal seluler/simcard hp apapun dulu sangat bagus. namun akhir-akhir ini sinyal seluler SIM-card apapun di desa kami sangat jelek, bahkan untuk sms/telpon saja tidak bisa. ini terjadi di semua kartu baik itu Indosat, xl, axis, dll. mohon perhatiannya agar lebih baik lagi. kami mohon dibangun tower di desa Sanggrahan. Trims

Admin: *Terima kasih telah memanfaatkan Lapor Sleman. Kami mohon maaf bahwa pembuatan tower dan perbaikan sinyal seluler di setiap daerah merupakan kebijakan dari masing-masing penyedia telekomunikasi seluler. Kami sarankan saudara melaporkan keluhan saudara pada penyedia jasa telekomunikasi melalui kanal customer service yang diinginkan. Salam*

2) Aduan :

Selamat malam, saya tinggal didaerah sembuhan sendanh mulyo baru skitar 2 tahunan, mau menanyakan knapa gardu listrik dsini sering meledak, sehingga sering mati listrik? Mohon untuk bsa ditinjau ulang, terimakasih sebelumnya

Admin: *Terima kasih telah memanfaatkan Lapor Sleman. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan saudara, namun perlu kami informasikan bahwa PLN merupakan BUMN pusat yang bukan berada di bawah kewenangan Pemkab Sleman. Untuk menyampaikan keluhan mengenai pelayanan PLN saudara dapat menghubungi CS PLN di 123.*

3) Aduan :

mohon perbaikan listrik padam di padukuhan ongojayan banyurejo tempel dan sekitar..sejak tadi siang kurang lebih pukul 14.30 wib

Admin: *Terima kasih telah memanfaatkan Lapor Sleman Kami mohon maaf bahwa pelayanan listrik sepenuhnya menjadi kewenangan PLN. Untuk menyampaikan keluhan anda terkait penggunaan listrik rumah tangga silahkan menghubungi customer servise PLN di 123*

4) Aduan:

WIFI TAMAN KULINER CONGCAT tidak bisa berfungsi beberapa bulan ini . sudah beberapa bulan fasilitas WIFI di TAMAN KULINER CONDONG CATUR tidak dapat digunakan, pihak kantor juga tidak merespon laporan, terimakasih.

Admin: *Terima kasih atas laporan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika akan segera melakukan verifikasi ke lapangan untuk menindaklanjuti aduan saudara.*

Berdasarkan pada kasus aduan pertama, dapat dilihat bahwa pelapor mengeluhkan tentang sinyal seluler dimana hal ini seharusnya ditujukan kepada penyedia jasa telekomunikasi. Begitu pula pada kasus kedua dan ketiga yang mengeluhkan tentang listrik yang mana hal ini merupakan menjadi kewenangan PLN sepenuhnya. Akan tetapi, pelapor menunjukan keluhan tersebut kepada Dinas Kominfo yang pada nyatanya Dinas Kominfo tersebut tidak menangani hal-hal yang diadukan pelapor terkait sinyal dan listrik. Berdasarkan contoh aduan beberapa kasus yang ditujukan untuk Dinas Kominfo inilah yang menjadikan Dinas tersebut mendapatkan aduan terbanyak dikarenakan pelapor tidak menempatkan atau memilih kategori pesan dengan benar dan tidak sesuai dengan tupoksi Dinas Kominfo.

Selanjutnya, beberapa aduan yang masuk dalam pelayanan aduan Lapor Sleman dari masyarakat yang ditujukan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan yaitu:

1) Aduan:

Assalamu'alaikum wr wb Sy melaporkan penutupan saluran drainase untuk jalan masuk warga dengan menggunakan bis beton ukuran kecil, sehingga klo hujan air dari saluran meluap ke jalan dan sampah menumpuk Lokasi di jl kebonagung, satu kapling sebelah selatan pintu masuk perum griya kuantan, sesuai foto yg sy kirimkan, mohon ditindaklanjuti, terima kasih. Salam hangat wassalamu'alaikum wr wb

Admin: *Terima kasih atas laporan yang saudara berikan. Berdasar laporan yang saudara sampaikan Seksi drainase Dinas Pekerjaan Umum Sleman telah melakukan survey lokasi, untuk saluran yang ada merupakan saluran irigasi. Sementara ini Dinas PUP tengah melakukan koordinasi dengan Dinas SDAEM sehingga pada saat hujan saluran irigasi tersebut tidak meluap lagi*

2) Aduan:

Mohon Jl. Kali opak atu jalan alternatif yang menghubungkan antara Jl. Pramban-piyungan dengan Jl. Jogja-solk diaspal. Jalan bergelombang berlubang. Jangan cuma tambal sulam. Mohon perhatiannya.

Admin: *Terima kasih atas informasinya. Setiap tahun Bidang Bina Marga DPUP Kabupaten Sleman selalu melakukan pendataan terkait kondisi jalan kabupaten yang ada di wilayah kabupaten Sleman. Dari hasil data kondisi jalan tersebut kita susun skala prioritas baik pemeliharaan atau peningkatan jalan. Karena keterbatasan anggaran yang ada, tidak semua jalan yang ada dapat ditingkatkan konstruksinya, sehingga untuk memperpanjang usia pelayanan jalan untuk sementara waktu ada beberapa ruas jalan yang perbaikannya bersifat tambal sulam.*

3) Aduan:

mohon dipasang di lampu jalan di ujung jalan buntu sesuai alamat yang saya input karena jika malam menjadi gelap sekali. Terimakasih

Admin: *Terima kasih atas informasi yang diberikan. Untuk menindaklanjuti aduan saudara, Dinas Perhubungan akan menganggarkan PJU di lokasi yang dimaksud pada tahun anggaran berikutnya (2017).*

4) Aduan:

Jln bontit sidomoyo rusak parah aspalnya yg pas di jln menurun brt jembatan mengelupas semua mhn di aspal kembali mksh .

Admin: *Terima kasih. Perlu kami informasikan bahwa objek aduan Yang disampaikan berstatus sebagai jalan desa sehingga kewenangannya menjadi ranah pemerintah desa setempat. Kami menghimbau kepada masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dalam pembangunan daerah dengan mengusulkan hal tersebut kepada musrenbang desa sehingga menjadi salah satu prioritas pembangunan di wilayah anda*

Jika pada Dinas Kominfo pesan aduan yang masuk tidak sesuai dengan tupoksinya, lain halnya dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan. Beberapa pesan yang masuk di atas sudahlah sesuai dengan kategori pesan dan tupoksi Dinas PU yang melayani tentang infrastruktur, drainase, jalan rusak dan berlubang. Jadi banyaknya pesan aduan yang ditujukan kepada Dinas PU, memang menjadi urusan yang seharusnya ditangani lebih lanjut oleh Dinas PU.

Berikutnya, salah satu OPD yang mendapat total aduan terbanyak ketiga adalah Badan Lingkungan Hidup. Beberapa aduan yang masuk dalam pelayanan aduan Lapor Sleman dari masyarakat yang ditujukan kepada BLH yaitu:

1) Aduan:

Selokan didekat Perumahan Pesona Harapan, Sidokarto, Godean yang tercemar limbah pabrik menimbulkan bau tidak sedap.

Admin: *Terima kasih atas informasinya. Akan segera kami koordinasikan dengan Kelurahan Sidokarto dan Kecamatan Godean Ttd Badan Lingkungan Sleman.*

2) Aduan:

taman timur SMK U Depok sedang direhab, mohon ditambah perindang jenis kenari atau mahoni satu saja antar tiang PJU dan juga perempatan Tajem sampai stadion Maguwoharjo, biar rindang.....

Admin: *Terima kasih atas masukan yang diberikan. Kami akan*

mengkoordinasikan usulan saudara dengan Badan Lingkungan Hidup.

3) Aduan:

kpd yth badan terkait saya ingin melaporkan sampah yang sudah lama menumpuk di sebelah selatan pos polisi tempel sekitar 200 meter dr perempatan pos polisi tempel jl.magelang-jogja,untuk segera di angkut dan di beri papan himbauan di larang buang sembarangan,semoga segera tertangani. terima kasih

Admin: *Terima kasih atas laporan yang diberikan. UPT Pengelolaan Sampah dan Limbah Kabupaten Sleman akan segera melakukan verifikasi lapangan dan menindaklanjuti laporan saudara*

4) Aduan:

sleman sepertinya butuh bangun taman/hutan kota buat rekreasi keluarga yang murah dan nyaman.biar sleman punya ikon batu di kabupaten.sejauh ini ikon bangunan yg di kenal mungkin hanya stadion maguwoharjo saja.

Admin: *Terima kasih atas saran yang diberikan. Saat ini Kabupaten Sleman telah menyediakan Taman Dunggung di Jalan Magelang yang dilengkapi dengan alat bermain yang dapat diakses mudah dan murah oleh masyarakat.*

Hal serupa juga terjadi pada Badan Lingkungan Hidup, dimana pesan aduan yang masuk sudah sesuai dengan kategori pesan yang memang seharusnya ditujukan kepada BLH sesuai dengan tupoksinya untuk menangani lebih lanjut permasalahan tentang sampah, limbah, serta ijin lingkungan. Jadi banyaknya pesan aduan masuk yang ditujukan kepada BLH, memang menjadi urusan dan tanggungjawab BLH.

Melihat dari beberapa pesan aduan yang masuk kepada pihak yang ditujukan oleh pelapor yaitu kepada OPD yang terkait, adapun cara pihak OPD menanggapi atau menangani keluhan, aduan dan permintaan dari pelapor yaitu dengan membalas atau mengirimkan komentar pada kolom Laporan Sleman bila pesan tersebut sesuai dengan tupoksi OPD yang bersangkutan. Namun, apabila tidak sesuai maka admin akan menjawab

pesan tersebut dengan menyebut nama OPD yang seharusnya menangani keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat untuk ditindaklanjuti.

3. Kemudahan Layanan Aplikasi Lapor Sleman dan Banyaknya Fasilitas Pendukung

Pada kanal aduan Lapor Sleman yang berbentuk aplikasi pada *smartphone android* memiliki kelebihan tersendiri. Melalui wawancara bersama Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman:

“...pada aplikasi Lapor Sleman yang berbasis android, selain menulis masyarakat bisa memberikan aduan dengan melampirkan foto atau video.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Untuk tahapan kedepannya Pemkab Sleman berencana bahwa aplikasi “Lapor Sleman” tidak hanya dapat diunduh dan digunakan oleh pengguna *android* saja, akan tetapi juga bisa diunduh dan digunakan oleh masyarakat yang menggunakan *smartphone* jenis lainnya, seperti *Apple* dan *Blackberry*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyatakan:

“...iya, tentu saja ada rencana. Karena hal itu merupakan bagian dari pengembangan E-government.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Berdasarkan hal tersebut masyarakat Sleman yang menggunakan *Apple* dan *Blackberry* atau *smartphone* lain nantinya akan bisa menggunakan layanan aplikasi “Lapor Sleman”. Untuk sementara ini, bagi masyarakat yang tidak menggunakan *smartphone android* tetap bisa melakukan aduan seputar wilayah Sleman dengan 7 kanal aduan Lapor Sleman lainnya yang telah disediakan oleh Pemkab Sleman. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman menyatakan:

“...semua respon yang diberikan kepada layanan aduan Lapor Sleman sama cepat dan mudahnya. Hanya saja kelebihan yang di android masyarakat bisa berinteraksi dengan lebih interaktif. Meski demikian tidak semua masyarakat menggunakan android. Sehingga masyarakat dapat mengakses layanan Lapor Sleman melalui kanal lainnya.” (Wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 06 Desember 2017).

Hal tersebut menunjukkan bahwa banyaknya fasilitas pendukung serta alternatif lain untuk pelayanan publik berbentuk aduan di Sleman.

3.1. Prosedur Penggunaan Aplikasi Lapor Sleman pada *Android*

Untuk prosedur atau tahapan penggunaan layanan aduan berbentuk aplikasi Lapor Sleman pada ponsel *android* adalah pertama-tama kita bisa mengunduh atau mendapatkannya secara gratis pada aplikasi *Play Store* yang ada di *smartphone android*.

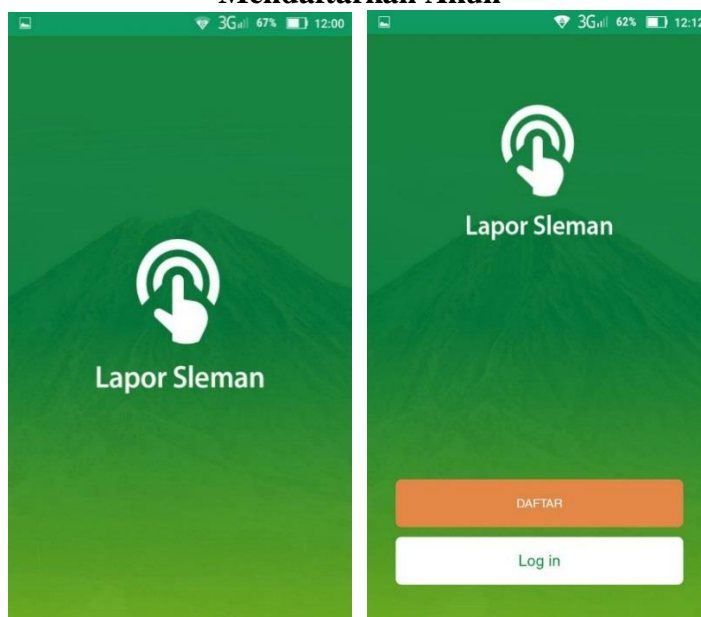
1) Pencarian aplikasi Laporan Sleman pada *Play Store*, lalu klik *install*.

Gambar 3.5
Pencarian Aplikasi Laporan Sleman



2) Setelah diunduh, silahkan membuka aplikasi Laporan Sleman dan melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan klik *daftar*.

Gambar 3.6 dan 3.7
Mendaftarkan Akun



- 3) Lakukan pengisian pada kolom pendaftaran sesuai dengan kata-kata yang tertera pada kolom.

Gambar 3.8 dan 3.9
Melengkapi Pendaftaran Akun

Silakan Lengkapi Form di Bawah Ini Untuk Melakukan Pendaftaran.

Nama Lengkap

Email

No Telepon

Password

Password Confirmation

REGISTER

Sudah terdaftar! Login.

Silakan Lengkapi Form di Bawah Ini Untuk Melakukan Pendaftaran.

Isma Sutiana

isma.sutiana@gmail.com

082255943949

REGISTER

Sudah terdaftar! Login.

- 4) Setelah selesai mendaftar maka kita akan memiliki akun Lapor Sleman. Kemudian pilih *log in* dan masukan alamat *email* dan *password* yang sudah didaftarkan, kemudian klik *log in*.

Gambar 3.10 dan 3.11
Masuk ke dalam Akun yang Terdaftar

Lapor Sleman

DAFTAR

Log in

Lapor Sleman

isma.sutiana@gmail.com

Lupa Password

LOG IN

Log in with Facebook

Log in with Gmail

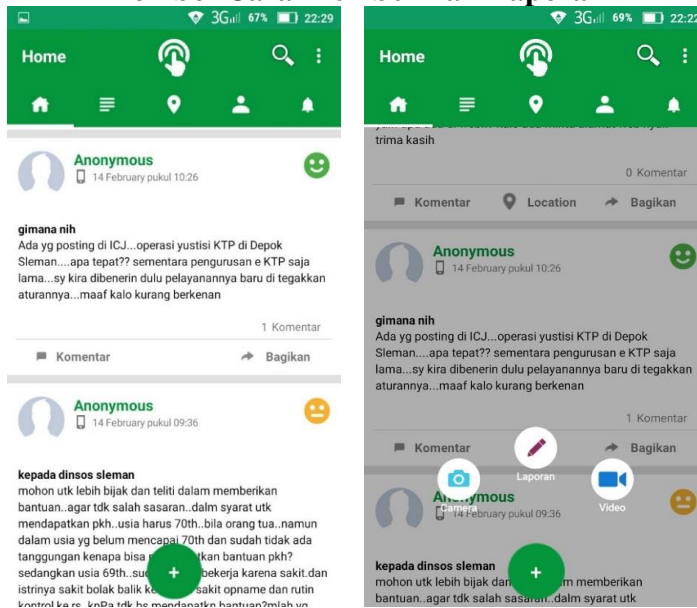
- 5) Setelah berhasil *log in* maka secara langsung akan masuk ke dalam menu *home* atau beranda pada aplikasi Lapor Sleman.

Gambar 3.12
Beranda Aplikasi Lapor Sleman



- 6) Pada menu *home* terdapat tanda *plus* (+) dalam lingkaran berwarna hijau di bagian bawah. Ketika ingin melaporkan atau mengadukan sesuatu, klik tanda (+) tersebut. Maka akan muncul tiga simbol dalam tiga lingkaran putih yang terdiri atas *camera*, laporan dan video. *Pertama*, tombol kamera digunakan untuk memberikan laporan dengan melampirkan foto atas apa yang sedang dilihat dan ingin dilaporkan. Misalnya ada jalan raya yang rusak/berlubang. *Kedua*, tombol laporan digunakan untuk memberikan laporan dalam bentuk tulisan saja. *Ketiga*, tombol video digunakan untuk memberikan laporan dengan melampirkan rekaman gambar yang memiliki suara dan durasi tertentu.

Gambar 3.13 dan 3.14
Tombol Cara Memberikan Laporan



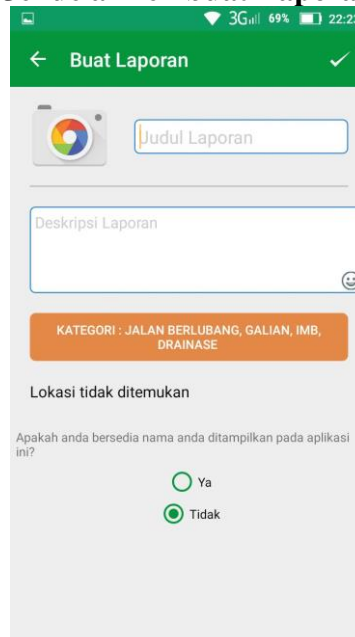
7) Selanjutnya, ketika akan membuat laporan maka muncul jendela berikutnya berupa pilih kategori. Jadi sebelum melaporkan sesuatu kita dapat memilih laporan/aduan tersebut termasuk dalam kategori apa, seperti gambar di bawah ini.

Gambar 3.15
Jendela Pilih Kategori Laporan



8) Ketika selesai memilih kategori laporan, maka akan muncul jendela membuat laporan. Jendela ini terdiri atas judul laporan, deskripsi laporan, kategori laporan yang sudah dipilih pada jendela sebelumnya, ikon kamera bila ingin melampirkan foto, serta pilihan untuk menampilkan nama pelapor atau tidak ingin menampilkan nama pelapor (*anonymous*) pada laporan yang akan tampil diberanda aplikasi. Bila sudah selesai, maka klik tanda centang (✓) pada bagian atas kanan jendela aplikasi untuk melaporkan.

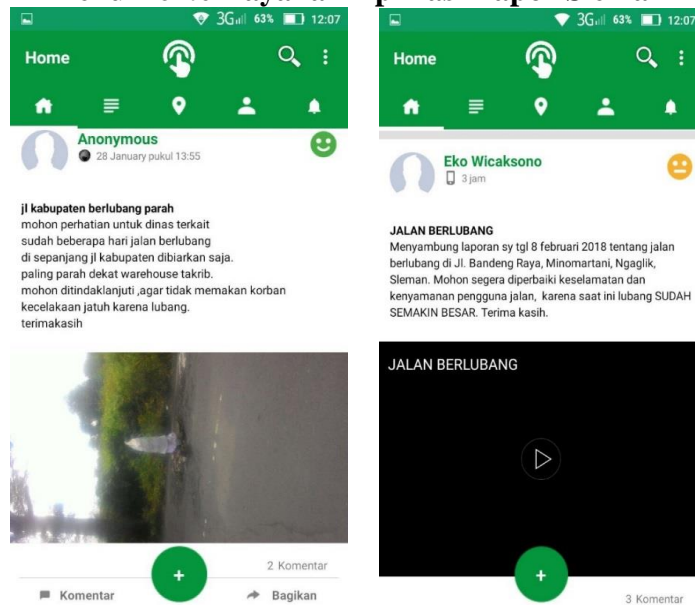
Gambar 3.16
Jendela Membuat Laporan



1.2 Tampilan Layanan Pada Aplikasi Lapor Sleman

- 1) Pada menu *home* atau beranda pada aplikasi Lapor Sleman akan tertera berbagai macam aduan dari masyarakat terkait apa yang menjadi keluhan di seputar wilayah Kabupaten Sleman. Pada menu *home* kita dapat *menscroll* layar pada *smartphone android* untuk melihat-lihat laporan yang masuk dari masyarakat. Di sini kita dapat melapor sekaligus mengunggah foto dan video juga, untuk memperlihatkan kondisi nyata yang ada di Kabupaten Sleman seperti gambar berikut.

Gambar 3.17 dan 3.18
Menu *Home* Layanan Aplikasi Lapor Sleman



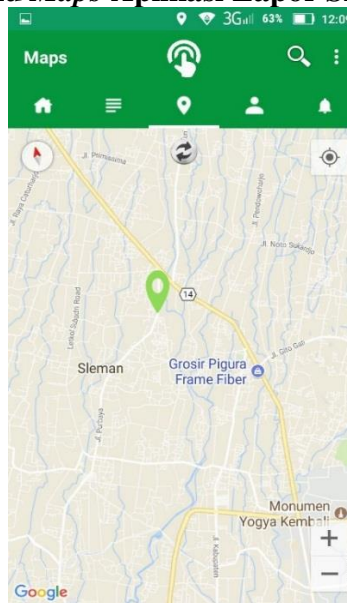
- 2) Selain menu *home* terdapat juga menu informasi yang sewaktu-waktu diberitahukan oleh Pemkab Sleman dalam berbagi informasi kepada masyarakat seperti gambar di bawah ini.

Gambar 3.19
Menu Informasi Aplikasi Lapor Sleman



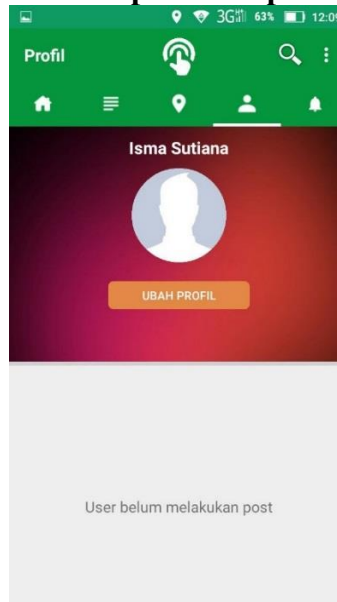
3) Aplikasi Lapor Sleman juga terdapat menu *Maps*.

Gambar 3.20
Menu *Maps* Aplikasi Lapor Sleman



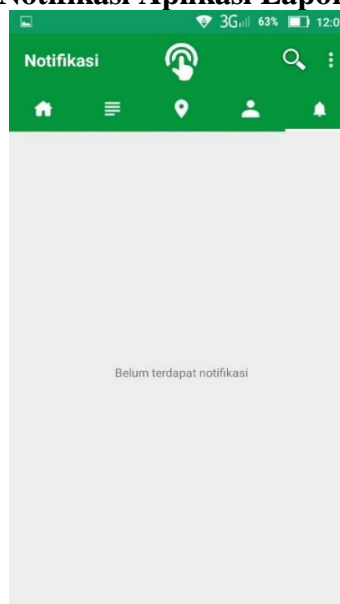
- 4) Menu Profil yang berisi tampilan akun yang kita miliki.

Gambar 3.21
Menu Profil Aplikasi Laport Sleman



- 5) Menu Notifikasi yang berisi pemberitahuan apabila balasan pesan atau pemberian komentar terhadap apa yang telah kita *posting*.

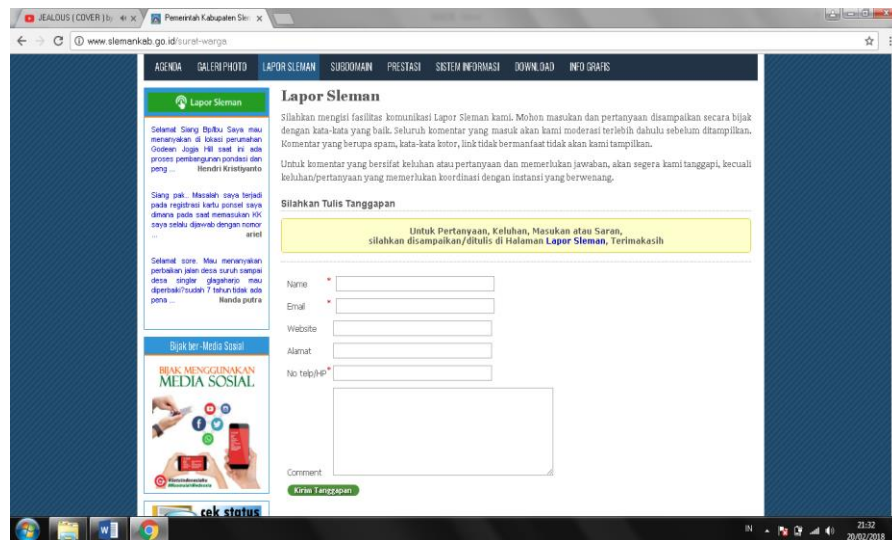
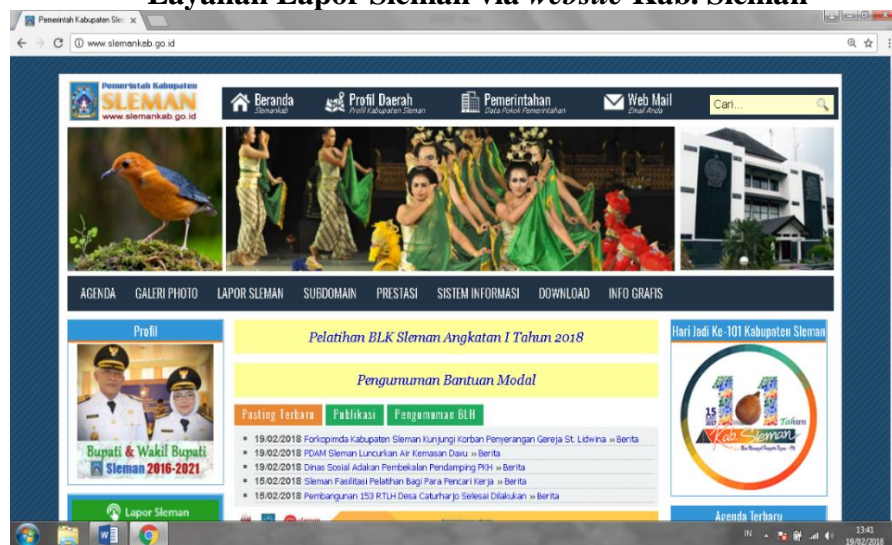
Gambar 3.22
Menu Notifikasi Aplikasi Laport Sleman



1.3 Layanan Lapor Sleman Melalui Website

Selain menggunakan aplikasi yang dapat diunduh pada *smartphone android*, penggunaan layanan Lapor Sleman juga dapat diakses melalui kanal *website* yang ada pada <http://www.slemankab.go.id/>.

Gambar 3.23 dan 3.24
Layanan Lapor Sleman via *website* Kab. Sleman



Masyarakat dapat memberikan pertanyaan, keluhan, masukan atau saran seputar wilayah Sleman melalui fasilitas yang ada pada kanal *website* Pemkab Sleman tersebut. Masukan yang akan disampaikan diharapkan secara bijak dan dengan kata-kata yang baik pula. Seluruh pesan yang akan masuk nantinya akan di moderasi terlebih dahulu oleh pihak yang berwenang sebelum ditampilkan. Karena komentar yang sifatnya berupa *spam*, kata-kata kotor dan kasar serta *link* atau tautan yang tidak bermanfaat tidak akan ditampilkan. Sedangkan untuk komentar yang sifatnya berupa keluhan atau pertanyaan dan membutuhkan jawaban, sesegara mungkin pihak yang bertanggungjawab akan merespon atau menanggapi. Kecuali keluhan atau pertanyaan tersebut membutuhkan koordinasi dengan instansi yang berwenang.