

EFEKTIVITAS E-LAPOR DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANA DI DISKOMINFO KABUPATEN BANDUNG

¹Sendi Hinaya, ²Sofia Nur Kholidah, ³Syifa Nurul Rahima

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

²Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

³Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

¹hinayasendi@gmail.com, ²nurkholidahsofia@gmail.com, ³syifanurahima@gmail.com

Abstrak

Penerapan aplikasi E-LAPOR merupakan wadah untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan pembangunan dari masyarakat mengenai permasalahan yang sedang dirasakan dan untuk meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah dalam mengawasi program pembangunan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana efektivitas penerapan E-LAPOR dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno yang mengemukakan bahwa ada empat variabel yang mempengaruhi efektivitas organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik dan kebijakan praktik manajemen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi E-LAPOR di Kabupaten Bandung memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau laporan atas permasalahan atau permasalahan di instansi pemerintah yang sedang dirasakan. Namun dalam pelaksanaannya kurang efektif, mengingat masih terdapat permasalahan yang terjadi. Saran yang diberikan peneliti adalah perlu dikembangkan lagi sistem monitoringnya, seperti membuat fitur baru dimana Diskominfo dapat menyatukan tindak lanjut pengaduan atau permasalahan dari masyarakat hingga tahap realisasi.

Kata kunci : E-Government, Pelayanan Publik, E-LAPOR

Abstract

The application of the E-LAPOR application is a forum to convey development aspirations or complaints from the community regarding the problems that are being felt and to increase two-way interaction between the community and the government in overseeing development programs. The purpose of this study is to analyze how the effectiveness of the application of E-LAPOR in the management of public service complaints in Bandung Regency. This study uses the theory of effectiveness according to Sutrisno who suggests that there are four variables that affect organizational effectiveness, environmental characteristics, characteristics and policies of management practices. This study uses descriptive qualitative research methods and data analysis techniques used are the Miles and Huberman models which include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the application of the E-LAPOR application in Bandung Regency makes it easier for the public to submit complaints or reports on problems or issues in government agencies that are being felt. However, in its implementation it is not effective, seeing that there are still problems that occur. The suggestion given by the researcher is that the monitoring system needs to be developed again, such as making a new feature where Diskominfo can unify the follow-up of complaints or problems from the community to the realization stage.

Keywords: E-Government, Public Service, E-LAPOR

A. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini terkait dengan peran media dan bidang teknologi informasi dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi, TIK sudah menjadi kebutuhan vital bagi kelangsungan kehidupan sehari-hari. Langkah-langkah yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan good governance atau tata pemerintahan yang baik adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, melalui kemajuan teknologi dan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat atau dari masyarakat kepada pemerintah dapat dikomunikasikan secara efektif dan efisien. Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 6 Tahun 2001 tentang (Telekom, Komunikasi dan Komputer) merupakan langkah pemerintah Indonesia menuju pemerintahan yang baik, yang selanjutnya didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang strategi dan kebijakan nasional untuk pengembangan e-government. Instruksi presiden tersebut merupakan langkah awal bagi Indonesia untuk dapat menerapkan kebijakan e-government. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional Pengembangan E-Government, yang secara jelas menyatakan bahwa pengembangan E-Government merupakan upaya membangun pemerintahan yang berbasis pada platform elektronik.

E-Government adalah singkatan dari Electronic Government. Kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi e-government. E-Government yang biasa disebut dengan E-Gov, digital government, e-government atau transformational government merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan e-government. E-Government menurut Falih Suaedi dalam (Al-Ayyubi 2021) adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dengan melayani masyarakat secara lebih cepat dan akurat. Kesesuaian sistem manajemen dan alur kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan dan pengembangan e-government merupakan upaya membangun sistem elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan sesuai dengan prinsip New

Public Management (NPM). Dasar dari mempopulerkan e-government adalah pembuatan website untuk setiap pemerintah daerah di Indonesia dan untuk instansi atau organisasi pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan layanan e-government kepada masyarakat. Di era globalisasi, teknologi yang berkembang pesat sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat, bahkan sekarang ini semakin mudah untuk mengakses segala sesuatu terutama layanan yang diberikan oleh e-government. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu melakukan dan menyelesaikan transisi ke e-government. Menurut LAN RI, implementasi e-government publik dimulai pada akhir abad 20. Penerapan e-government dalam bentuk teknologi informasi di instansi pemerintah merupakan upaya untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi negara dalam manajemen kebijakan atau penyediaan layanan publik dalam menghadapi perubahan lingkungan kebijakan yang membutuhkan administrasi publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel (Muliawaty and Hendryawan 2020). Tersedianya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai lembaga penyelenggara negara, yang mengarahkan, membimbing dan mendukung kegiatan masyarakat, masyarakat untuk kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk mengumpulkan informasi, mendengarkan, dan memperhatikan apa yang diharapkan masyarakat. Selanjutnya untuk mewujudkan good governance diperlukan kerjasama antara pemerintah dan pengelola masyarakat agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan. Keterlibatan masyarakat dalam bentuk pengaduan masyarakat dapat menjadi standar bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemerintah harus menerima dan mengelola pengaduan masyarakat. Fungsi pemerintahan adalah salah satu pelayanan publik yang meliputi kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan, dan pembangunan nasional. Oleh karena itu, terdapat hubungan yang sangat erat antara pemerintah dan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan: "Masyarakat berhak

menerima tanggapan atas pengaduan yang disampaikan dan dapat pula memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana untuk meningkatkan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. dengan standar pelayanan.” undang-undang dan peraturan yang berlaku untuk individu warga negara dan penduduk barang, jasa dan/atau layanan administrasi, terutama disediakan oleh penyedia layanan publik”.

Dalam pelayanan publik pasti terdapat berbagai isu atau permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat berhak untuk mengadu atau melaporkan hal-hal terkait sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau kehendak publik. Pengaduan dan pelaporan merupakan bentuk pemantauan dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan secara langsung oleh masyarakat dengan pemerintah, penyedia layanan publik. Dengan ini diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau maksimal yang diharapkan masyarakat. Proses pengaduan masalah masyarakat masih terkendala oleh berbagai faktor. Salah satu contohnya adalah pengaduan masyarakat yang diselesaikan dengan tenggang waktu yang lama. Hal ini sangat disayangkan karena pengaduan masyarakat penting dalam membantu perbaikan dan peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengatasi permasalahan yang timbul dalam proses pengaduan mengenai isu atau aspirasi masyarakat, pemerintah berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat website/sistem informasi yang terpercaya untuk membantu masyarakat dengan mudah menyampaikan pendapat, aspirasi dan pengaduannya kepada pemerintah. Website/sistem informasi tersebut bernama Layanan Online Aspirasi dan Pengaduan Rakyat (LAPOR). Menyusul program SP4N LAPOR, dirancang Undang-Undang Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-Undang ini, penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan fasilitas penanganan pengaduan dan menunjuk penegak yang berwenang menangani pengaduan. Adanya Perpres tersebut berimplikasi pada pembentukan Sistem Nasional Penanganan Pengaduan Masyarakat (SP4N). Layanan Online Aspirasi dan Pengaduan Rakyat

(LAPOR) adalah aplikasi media sosial yang dibuat dan dioperasikan oleh Kantor Kepegawaian Presiden (KSP) untuk melibatkan masyarakat dan meningkatkan penguatan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam memantau program pembangunan. Keterlibatan dan interaksi publik ini direkam melalui penerimaan dan pelacakan permintaan dan keluhan, semuanya didokumentasikan secara lengkap dalam aplikasi E-Lapor dengan fitur teknologi mutakhir, dan mudah diakses oleh publik. Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan program pembangunan, E-Lapor juga dapat digunakan untuk memantau pelayanan publik yang bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia. Aplikasi pelaporan elektronik ini juga dapat digunakan secara internal oleh instansi pemerintah termasuk pemerintah daerah untuk menerima pengaduan dari masyarakat setempat, salah satunya di Kabupaten Bandung.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Diskominfo Kabupaten Bandung, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain: Pertama, pengaduan hanya dilakukan oleh yang mengerti cara mengakses aplikasi E-Lapor. Kedua, proses pengaduan masalah yang dimotori masyarakat masih terkendala oleh berbagai faktor. Khusus di bidang Komunikasi, pengaduan masyarakat ditangani dengan tenggang waktu yang lama. Dari sisi tindakan, proses pengaduan masyarakat umum masih jauh dari selesai. Tidak konsisten atau tidak sesuai dengan SOP regulasi, sangat disayangkan karena pengaduan masyarakat sangat penting dalam membantu perbaikan dan peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas aplikasi E-Lapor dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Menurut Sutrisno (2010), efektivitas adalah keberhasilan suatu organisasi secara keseluruhan yang diukur dengan konsep efektivitas. Faktor yang mempengaruhi efektivitas. Ada empat kelompok variabel yang mempengaruhi efektivitas, yaitu Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Karyawan, dan Kebijakan Praktik Manajemen.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dimana metode ini merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan kemudian dijabarkan secara deskriptif. Peneliti memilih metode ini karena penelitian dilakukan berdasarkan dengan apa yang telah peneliti lihat. Disamping itu peneliti menggunakan pendekatan deskriptif karena peneliti mendeskripsikan atau menggambarkan Efektivitas E-Lapor Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Diskominfo Kabupaten Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumen (Sugiyono 2017). Narasumber dalam penelitian ini berjumlah 3 orang Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisa data model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program di suatu organisasi diperlukannya pengukuran sejauh mana progres yang dilakukan. Keberhasilan suatu program biasanya diukur dengan keefektifitasannya. Berikut adalah kriteria yang menjadi tolak ukur efektivitas suatu organisasi:

1. Produksi

Suatu organisasi dapat dikatakan mampu dan berhasil dilihat dari produksi barang atau jasanya yang sesuai dengan lingkungan. Begitupun dengan Diskominfo Kabupaten Bandung yang meluncurkan produk baru yaitu aplikasi E-LAPOR, dimana aplikasi tersebut bertujuan untuk mewedahi pengaduan atau keluhan-keluhan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Bandung. Penerapan aplikasi E-Lapor di Diskominfo Kabupaten Bandung tidak semata-mata hanya sebagai suatu produk tetapi merupakan suatu instruksi dari Bupati.

Sesuai dengan diterapkannya PerBup nomor 29 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Bandung maka Diskominfo menyatakan kesiapannya dalam rangka mematuhi kebijakan tersebut. Kemudian diperkuat dengan Keputusan

Bupati tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi Lapor di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung maka Diskominfo membentuk team pengelolaan pengaduan melalui aplikasi E-LAPOR. Sehubungan dengan dikeuarkannya kebijakan tersebut tentunya sarana dan prasarana harus mendukung. Kesiapan Diskominfo dalam mematuhi peraturan tersebut dibuktikan dengan tersedianya fasilitas elektronik untuk menunjang diterapkannya aplikasi E-LAPOR.

2. Efisiensi

Ketepatan waktu diberlakukannya aplikasi E-LAPOR memberikan dampak terhadap efektivitas aplikasi E-LAPOR. Penerapan aplikasi E-Lapor tentunya disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dimana masa sekarang lembaga pemerintah sudah menggunakan elektronik dalam memberikan pelayanan publik. Penerapan e-government melalui aplikasi E-LAPOR merupakan sebagai kontribusi pemerintah Kabupaten Bandung dalam menerapkan e-government. Diterapkannya E-LAPOR dimuali sejak 2014 tetapi benar-benar diterapkan di Kabupaten Bandung pada tahun 2017.

Aplikasi pengaduan E-LAPOR diterapkan pertama kali sejak 2014 tetapi diberlakukan di Kabupaten Bandung pada sejak 2017 sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bupati. Sesuai dengan pernyataan tersebut penerapan E-LAPOR di Diskominfo Kabupaten Bandung dilakukan secara perlahan dan berangsur dikarenakan disesuaikan dengan kesiapan dari Sumber Daya Manusianya.

3. Kepuasan

Kepuasan masyarakat sangat penting pengaruhnya terhadap suatu program, karena program E-LAPOR dikhususkan menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasinya kepada pemerintah. Dengan adanya aplikasi E-LAPOR masyarakat tentunya merasa terbantu dan mudah untuk melakukan pelaporan, tetapi akses tersebut masih terbatas karena belum semua masyarakat mengerti cara menggunakan aplikasi E-LAPOR terutama masyarakat yang gagap terhadap teknologi.

Masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi E-LAPOR dimana mereka dapat menyampaikan aspirasi maupun pengaduan kepada pemerintah. Tetapi di sisi lain proses pengaduan pada umumnya belum

sampai pada tahap penyelesaian. Sehingga masyarakat yang melakukan pelaporan tidak merasa dianggap aspirasinya.

Gambar 1.1
Dokumentasi Contoh Pengaduan yang dilakukan Masyarakat



Sumber: Diskominfo Kabupaten Bandung

4. Adaptasi

Adanya kebaruan dalam sistem pelaporan tentunya masyarakat akan merasakan adaptasi terlebih dahulu, meskipun pada awalnya masyarakat merespon dengan baik tetapi sosialisasi dari pemerintah tetap diharuskan mekanismenya seperti apa sehingga masyarakat mengerti. Partisipasi masyarakat dalam E-LAPOR bisa dibilang cukup bagus karena terlihat dari data bahwa sejak 2021-2022 sebanyak 568 pelapor.

Adanya kebaruan dalam pengaduan respon masyarakat sangat partisipatif dibuktikan dengan adanya rekapitulasi laporan atau pengaduan di tahun 2021 di Pemerintahan Kabupaten Bandung sebanyak 568 masyarakat dan pada tahun 2022 sebanyak 159 pelapor. Maka jumlah secara keseluruhan 748 dengan pelapor perempuan 115, laki-laki 376 sedangkan yang tidak mengisi jenis kelamin 257 orang. Adapun kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi E-LAPOR yaitu belum semua masyarakat mengerti cara penggunaan aplikasi E-LAPOR sehingga yang melakukan pengaduan hanya dilakukan oleh masyarakat yang mengerti cara mengakses aplikasi E-LAPOR. Aplikasi E-LAPOR memberikan manfaat kepada masyarakat dan adanya respon serta keikutsertaan masyarakat dalam menyukseskan E-LAPOR. Kemudian adanya kendala dari segi Sumber Daya Manusianya yang dimana di Diskominfo belum adanya tim khusus yang mengoperasikan aplikasi E-LAPOR.

5. Perkembangan

Perkembangan suatu program dalam organisasi mencerminkan kemampuan organisasi tersebut. Diskominfo Kabupaten Bandung telah berhasil memberikan sumbangsih karena sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah atau

instansi tertentu yang mendapatkan pelaporan dari masyarakat. Tetapi peran dan tugasnya Diskominfo hanya sebatas melanjutkan pengaduan kepada instansi terkait belum sampai pada tahap pelaporan benar-benar ditanggapi karena itu merupakan wewenang dari instansi terkait.

Peran Diskominfo hanya sebagai penghubung atau perantara antara masyarakat dengan instansi terkait yang mendapat pengaduan sehingga pengaduan yang diajukan tidak semua mendapatkan tindak lanjut. Adapun beberapa kendala yang dihadapi yaitu sumber daya manusianya belum adanya tim khusus yang mengelola aplikasi E-LAPOR dan Diskominfo tidak mendapatkan wewenang untuk mengawasi sampai pengaduan benar-benar ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Peran Diskominfo hanya sebagai jembatan atau penghubung antara masyarakat dengan instansi atau dinas-dinas lainnya. Sehingga status pelaporan sudah ditindak lanjut atau belum tidak dapat dipantau dan diketahui.

Gambar 1.2
Dokumentasi Contoh Penyampaian Laporan kepada Instansi



Sumber : Diskominfo Kabupaten Bandung

D. KESIMPULAN

Pelayanan publik terkait berbagai isu atau permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat dengan melakukan pengaduan melalui E-LAPOR sudah diterbitkan pada Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dengan adanya program ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya terhadap permasalahan atau isu-isu pada instansi pemerintah yang sedang dirasakan. Selain itu pemerintah daerah juga dapat mengetahui pengaduan dari masyarakat yang ada di daerah terkait permasalahan yang terjadi di instansi daerah, salah satunya di Kabupaten Bandung. Namun, penerapan aplikasi E-LAPOR ini dirasa belum efektif penerapannya, melihat masih adanya permasalahan yang terjadi seperti belum semua masyarakat

mengerti cara penggunaan aplikasi E-LAPOR, sehingga yang melakukan pengaduan hanya dilakukan oleh masyarakat yang mengerti cara mengakses aplikasi E-LAPOR tersebut. Lalu laporan yang masyarakat adukan diproses dengan tenggang waktu yang cukup lama dan pada dimensi aksi proses pengaduan masyarakat pada umumnya belum sampai pada tahap penyelesaian. Hal ini sungguh disayangkan mengingat pengaduan masyarakat sangat penting untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Saran yang dapat diberi oleh peneliti yaitu perlu dikembangkan lagi sistem pemantauannya seperti dibuatkan lagi fitur baru dimana Diskominfo dapat memantau tindak lanjut dari pengaduan atau permasalahan dari masyarakat sampai pada tahap terealisasi.

E. REFERENSI

- Al-Ayyubi, M. N. (2021). *Efektivitas Kebijakan Peraturan Wali Kota No 22 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan PSBB Di Kota Makassar*. Ilmu Pemerintahan.
- Indonesia, U. R. (2009). UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Society*, 464.
- Menpan. (2013). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia." 2008. (1):1-2.
- Muliawaty, L. a. (2020). Peran E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Pasundan University*, 11(2).
- n.d., A. (n.d.). *Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Lapor*. 21032022.Pdf.
- n.d.-a., A. (n.d.). *Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. 21032022.Pdf."
- Permatasari, I. (2015). Geotechnical and Geoenvironmental Engineering. *Journal of ASCE*, 120(11):259.
- Perpres. (2018). No.95 Tahun 2018. 2018. "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik." Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia . 110.
- Presiden. (2013). Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, S. (2017). *Efektifitas Organisasi Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang*. Ilmu Administrasi.