ISSN 2303- 0089
e-ISSN 2656-9949

DINAMIKA GOVERNANCE
JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA
http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index

EFEKTIVITAS APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN ONLINE

Nur Rizka Riyana[1], Erni Saharuddin [*2], Fitriana Pujiastuti [3], Ray Roshan [4], Hanif Mahmud Abdullah [5]
[*1,2,3,4,5]Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta
Email Corresponding: ernisaharuddin@unisayogya.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history:
Received date: 6 September 2024
Revised date: 23 Januari 2025
Accepted date: 4 Februari 2025

ABSTRACT

Effectiveness is an achievement with the right target as a result of conscious effort as a form of pre-desired cause and effect aimed at achieving something determined. The Sleman Report application is a complaint service created to make it easier for the public to express their aspirations regarding problems in Sleman Regency. The qualitative method is the method used in this research. This qualitative method produces detailed explanations in descriptive words. Overall, descriptive uses words and language, as well as various scientific methods. The results of this research are that the Lapor Sleman application is quite effective in handling public complaints. However, with the Lapor Sleman application there are still several problems in the form of the application not being able to be installed on certain smartphones, there are still many features that are not functioning properly, etc. So some improvements are still needed to the Sleman Report application so that in the future it can run more optimally in handling public complaints. This research was carried out in order to understand the effectiveness of the creation of the Sleman Report Application as a means of online complaints made by the relevant governments in Sleman Regency.
Keywords: *Effectiveness, Lapor Sleman, Complaint*

ABSTRAKSI

Efektivitas merupakan suatu pencapaian dengan tepat sasaran sebagai hasil dari usaha yang dilakukan secara sadar sebagai bentuk sebab-akibat yang telah dikehendaki sebelumnya yang bertujuan menggapai sesuatu yang ditentukan. Aplikasi Lapor Sleman adalah suatu layanan pengaduan yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi mereka mengenai permasalahan yang ada di Kabupaten Sleman. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode kualitatif ini menghasilkan penjelasan yang terinci dalam deskriptif kata-kata. Secara keseluruhan, deskriptif menggunakan kata-kata dan bahasa, serta berbagai metode ilmiah. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi Lapor Sleman sudah cukup efektif menangani aduan masyarakat. Namun, pada aplikasi Lapor Sleman ini masih terdapat beberapa kendala yang berupa aplikasi tidak bisa diinstal di smartphone tertentu, masih banyak fitur yang tidak berfungsi dengan baik, dll. Sehingga masih diperlukan beberapa perbaikan terhadap aplikasi Lapor Sleman agar kedepannya dapat berjalan lebih optimal dalam menangani aduan masyarakat. Dilakukannya penelitian tersebut agar memahami efektivitas dari penciptaan Aplikasi Lapor Sleman sebagai sarana aduan secara online dibuat para pemerintah terkait di Kabupaten Sleman.
Kata Kunci: *Efektivitas, Lapor Sleman, Pengaduan*

INTRODUCTION

Pemerintah memiliki banyak kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk membantu masyarakat. Kegiatan ini bermaksud membantu khalayak umum adalah dengan adanya layanan masyarakat. Mahmudi (2010), menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan para pelaksana layanan publik dengan tujuan memenuhi kepentingan publik serta melaksanakan aturan yang sesuai undang-undang. Selain untuk memenuhi kebutuhan publik, adanya penyelenggaraaan pelayanan publik tentunya juga semakin meningkat seiring kemajuan teknologi sekarang. Teknologi canggih pada sekarang dapat dimanfaatkan untuk memunculkan suatu inovasi baru dalam pengelolaan pelayanan publik guna memperbaiki kualitas layanan masyarakat agar lebih maksimal.

Pelayanan publik sendiri memiliki beberapa jenis diantaranya pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan pengaduan terhadap layanan yang telah kita terima, serta masih banyak pelayanan lainnya. Pengelolaan pelayanan dari pemerintah, kepercayaan masyarakat harus dibangun dengan cara menyediakan layanan berkualitas sehingga dapat memunculkan rasa puas bagi masyarakat. Munculnya rasa kepercayaan masyarakat akan kinerja yang dihasilkan pemerintah melalui pemberian layanan publik ini menjadi bekal yang baik untuk pemerintah dalam menjalankan program-program selanjutnya. Dalam hal ini, pemerintah dapat melakukan upaya dengan menyediakan sarana pengaduan di setiap instansi pemerintah. Sarana pengaduan ini disediakan oleh pemerintah berupa kotak saran maupun dengan penggunaan teknologi secara online yang dapat diakses melalui smartphone.

KEMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 tentang penanganan aduan masyarakat, aduan merupakan suatu implementasi pengawasan masyarakat yang diutarakan secara langsung ataupun berupa tulisan untuk pemerintah seperti ide pemikiran, masukan, serta aduan yang positif. Adanya penyelengaaran layanan pengaduan bertujuan agar para masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau kritik dan saran atas ketidakpuasan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat, maka ulasan serta masukan dapat digunakan pemerintah untuk memperbaiki pelayanan atau kinerja yang masih kurang baik agar kedepannya permasalahan yang terjadi di pelayanan publik tidak terjadi lagi. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang dengan menerapkan pelayanan berbasis digital yang disebut sebagai *e-government*, United Nations (dalam Thomas et.al, 2013) menyatakan bahwa penggunaan internet dalam memberikan informasi dan layanan yang dilaksanakan pemerintah serta ditujukan kepada khalyak umum. Implementasi e-government tersebut diharapkan menyumbang dampak positif bagi khalayak umum dalam mengakses berbagai informasi maupun layanan yang telah disediakan oleh pemerintah secara mudah.

Salah satu contoh penerapan *e-government* adalah adanya layanan pengaduan berbasis digital atau kerap disebut dengan layanan pengaduan online. Layanan pengaduan online ini dibuat untuk memudahkan masyarakat agar bisa ikut berpartisipasi untuk memberikan masukan ataupun saran kepada pemerintah mengenai pelayanan yang telah mereka terima. Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri juga telah menerapkan layanan pengaduan online ini terutama di Kabupaten Sleman. Aplikasi yang digunakan untuk pengaduan online ini adalah aplikasi Lapor Sleman. Lapor Sleman ini diciptakan untuk menjadi penghubung antara pemerintah dengan warga Kabupaten Sleman untuk mewujudkan Sleman Smart Regency sebagai bentuk memajukan e-government. Perwujudan *Sleman Smart Regency* dalam penerapan *e-government* ini memiliki maksud yang sepadan pada istilah *Smart City*. Arti dari *Smart City* yaitu "Kota Cerdas / Kota Pintar". Hal itu akan mendorong Pembangunan suatu daerah agar dapat lebih berkembang dan maju serta meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih optimal.

Diciptakannya aplikasi Lapor Sleman merupakan salah satu cara yang diterapkan Kabupaten Sleman untuk mereformasi birokrasi pemerintah dalam mendukung terwujudnya *good governance*. Lembaga Administrasi Negara (2000 dalam Heriyanto, 2015) mendefinisikan *good governance* merupakan pelaksanaan dalam pemerintah dengan solidaritas serta tanggungjawab yang bersifat efektif dan efisien untuk mempertahankan kolaborasi yang sinergis antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Para aparatur pemerintah harus terus berupaya menyelenggarakan layanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Hal itu akan berdampak pada pemberian layanan publik yang maksimal dan dapat memberikan kepuasan masyarakat. Aplikasi Lapor Sleman sudah ada sejak tahun 2016 yang dimana aplikasi ini merupakan fasilitas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Adanya aplikasi tersebut dapat diakses oleh smartphone yang berbasis android maupun melalui web online, yaitu www.lapor.slemankab.go.id atau aplikasi Lapor Sleman ini menyediakan berbagai fitur berupa beranda dan *community* yang berguna untuk mengetahui permasalahan yang terjadi disekitar kita. Selain itu, aplikasi Lapor Sleman ini juga memiliki fitur untuk mengidentifikasi lokasi yang terjadi permasalahan atau yang diadukan oleh masyarakat. Sehingga pemerintah dapat dengan mudah mengetahui lokasi mana yang mengalami permasalahan dan permasalahan tersebut dapat segera ditindaklanjuti agar dapat tercipta solusi.

Dengan adanya aplikasi ini maka akan membuka ruang agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam pemerintahan terutama dalam bidang pengaduan. Masyarakat dapat dengan mudah memberikan kritik atau saran kepada pemerintah terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang maksimal bagi masyarakat. Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Perhubungan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, Aplikasi Lapor Sleman juga mempermudah pemerintah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di masyarakat sehingga dapat ditindaklanjuti secara cepat oleh pemerintah. Tujuan dari pemberian kritik dan saran ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Sleman. Namun, dalam penerapan layanan aplikasi Lapor Sleman ini masih belum optimal, masih ada beberapa masalah yang terjadi baik yang ditimbulkan oleh aplikasi yang belum memiliki sistem yang maksimal maupun dari masyarakat yang belum mumpuni dalam penggunaan aplikasi Lapor Sleman ini. Karena pada aplikasi tersebut hanya dapat digunakan pada android versi tertentu serta mengalami kesulitan dalam proses registrasi yang dimana proses regitrasi ini harus dilakukan berulang kali. Permasalahan lain yang terjadi saat menggunakan aplikasi Lapor Sleman ini adalah tidak akuratnya lokasi GPS yang tidak sesuai titik sehingga akan mengalami kesulitan saat pemerintah melakukan tindak lanjut akan masalah yang terjadi saat terjun ke lapangan. Aplikasi ini belum memiliki fitur untuk melihat progres tindak lanjut pengaduan dari masyarakat sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui apakah masalah yang diadukan sudah mulai ditangani atau belum.

Laporan dari khalayak umum yang ada di Aplikasi Lapor Sleman ini masih banyak belum direspon oleh pemerintah Kabupaten Sleman karena sumber daya manusia dalam pemerintah tidak cekatan dalam menangani masalah yang telah dilaporkan. Masalah yang terjadi akibat tidak mumpuninya pengunaan aplikasi oleh masyarakat terjadi karena masyarakat tidak mampu atau memiliki keterbatasan sarana yang digunakan oleh masyarakat dalam mengakses teknologi pada saat menerima penyelenggaraan layanan publik secara online. Pada saat menggunakan aplikasi Lapor Sleman juga terjadi masalah dimana para pengguna tidak dapat berkomentar maupun memberi komentar. Hal itu berdampak pada keterbatasan masyarakat untuk ikut aktif berpartisipasi pada masalah yang tengah dialami. Pada saat ingin mengganti profil para pengguna juga mengalami kesulitan yang akan berdampak pada susahnya pemerintah mengidentifikasi pelapor yang melaporkan masalah pada aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, diperlukan perbaikan atau pengembangan agar aplikasi dapat digunakan secara optimal dan lebih maksimal. Dengan hal tersebut dapat mendukung kelancaran proses pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat. Selain dapat mendukung proses kelancaran pelayanan publik

dengan adanya perbaikan pada aplikasi Lapor Sleman ini, akan berdampak pula pada meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Penelitian ini dilakukan karena masih diperlukannya analisis terkait bagaimana aplikasi Lapor Sleman ini digunakan, apakah aplikasi sudah berjalan dengan optimal atau tidak. Selain itu, penulis melakukan penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas dari penciptaan aplikasi Lapor Sleman sebagai layanan pengaduan yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Sleman. Penulis juga melakukan penelitian ini karena masih banyaknya masalah yang harus diperbaiki baik dari segi aplikasinya maupun dari segi masyarakat yang menerapkanya sehingga penulis dapat memberikan saran agar lebih baik lagi untuk kedepannya.

Landasan Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Sondang P. Siagian (2001 : 24) mengartikan bahwa efektivitas merupakan mengelola modal serta fasilitas yang ditentukan dengan jumlah tertentu yang bertujuan menghasilkan beberapa barang dari tindakan yang dilakukan. Efktivitas menunjukan kesuksean yang dapat dilihat pada pencapaian target yang telah ditentukan. Pencapaian dari aktivitas yang telah dilakukan hampir serupa dengan target, artinya efektivitas ini akan meningkat.

b. Pengukuran Efektivitas

Sondang P Siagian (2001) juga menyatakan efektivitas adalah sebuah instansi yang bisa dinilai pada beberapa poin yaitu tujuan yang hendak dicapai, strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang sesuai, terdapat sarana dan prasarana kerja, Implementasi yang efektif dan efisien, serta sistem pengawasan dan pengendalian

2. E-Government

a. Pengertian *E-goverrntment*

Zweers dan Planque (dalam Indrajit; 2004), e-government merupakan pengadaan informasi, pelayanan, dan barang dilaksanakan melalui teknologi dari pihak pemerintah, tanpa ada Batasan lokasi serta waktu tertentu. Hal ini memungkinkan partisipasi dari semua lapisan masyarakat dengan menawarkan nilai tambah. Sementara itu, Clay G. Wescott (2007), seorang pejabat senior di Asian Development Bank, mendeskripsikan *e-government* adalah implementasi teknologi informasi komunikasi (TIK) mendukung efisiensi pemerintahan, menekan biaya operasional, mempermudah layanan publik, menyediakan akses informasi bagi masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah terhadap warganya.

b. Tiga Elemen Sukses *E-Government*

Elemen sukses *e-government* yaitu :

1. Dukungan : Salah satu komponen paling vital dalam penerapan e-Government adalah adanya dukungan penuh dari pihak pejabat publik atau kemauan politik yang kuat.
2. Kemampuan : Aspek ini mengacu pada kebutuhan sumber daya yang memadai untuk membangun dan mengembangkan sistem e-Government agar ide yang dirancang dapat terealisasi dengan baik.
3. Nilai : Elemen ini fokus pada manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan serta masyarakat sebagai penerima layanan e-Government.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Bersumber pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63 Tahun 2003, mencakup seluruh wujud layanan diberikan dari pemerintah pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD. Pelayanan ini berupa barang atau jasa, bertujuan memenuhi kepentingan khalayak umum dan menjalankan aturan Undang-Undang

b. Prinsip Pelaksanaan Layanan Publik

Efisiensi dan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada prinsip-prinsip penyelenggaraannya. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Anggara, 2012: 576), prinsip tersebut meliputi kejelasan, kesederhanaan, kepastian waktu, keakuratan, dan keamanan.

4. Pengaduan atau Complaint

a. Pengertian Pengaduan atau Complaint

Islamy (dalam Saleh 2010:156) aduan diartikan sebagai ungkapan kekecewaan terhadap SOP layanan atau perilaku dari aparat layanan yang berdampak negative pada klien.

RESEARCH METHODS

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Metode kualitatif dapat juga dideskripsikan menurut Moleong (2013), yaitu penelitian kualitatif sebagai suatu metode untuk menganalisis dan memahami fenomena tentang subjek penelitian, seperti pelaksana, impresi, dorongan, dan tindakan lainnya. Secara keseluruhan, deskriptif menggunakan kata-kata dan bahasa, serta berbagai metode ilmiah. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh manfaat praktis dan pemahaman deskriptif mengenai metode. Lokasi pada penelitian tersebut yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika yang ada di Kabupaten Sleman karena Aplikasi Lapor Sleman adalah bagian dari penyediaan layanan aduan secara online dimana aplikasi ini disediakan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Selain itu, penulis juga tertarik meneliti hal tersebut karena ingin memahami seberapa jauh efektivitas dari penggunaan Aplikasi Lapor Sleman ini. Aplikasi Lapor Sleman ini banyak digunakan oleh warga di Kabupaten Sleman karena tujuan diadakannya aplikasi ini adalah memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan terkait permasalahan yang terjadi terutama pada daerah di Kabupaten Sleman itu sendiri. Penelitian ini dilakukan dari November 2023 sampai Juni 2024

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara antara lain pengobservasian, mewawancarai secara langsung, studi literatur, serta dokumentasi. Pengobservasian ini dilaksanakan dengan melakukan pengamatan pada ulasan yang telah diberikan masyarakat di web aplikasi Lapor Sleman. Menurut (Zuriyah, 2009), wawancara adalah cara untuk mengumpulkan informasi dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak terkait untuk ditanyakan secara langsung serta jawaban yang dihasilkan merupakan jawaban secara lisan. Wawancara ini dilakukan dengan tujuan agar menggali informasi secara mendalam sehingga informasi yang didapatkan lebih akurat. Narasumber dalam melakukan wawancara ini, yaitu staff sub-koordinator kelompok substansi komunikasi publik dan pelayanan pengaduan. Metode pengumpulan data menggunakan studi literatur diperoleh dengan mengumpulkan jurnal atau artikel yang berkaitan dengan Aplikasi Lapor Sleman yang kemudian dianalisis. Selain itu, dokumentasi juga dilakukan oleh penulis dengan mengumpulkan bukti foto pada saat kegiatan maupun tangkapan layar dari aplikasi Lapor Sleman.

Selanjutnya dilakukan teknik analisis pada data yang meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Cara pertama dalam teknik analisis data merupakan reduksi data yang dimana dalam mereduksi data dilakukan proses memilih, meringkas, dan menyederhanakan data. Setelah data direduksi akan dibuat menjadi sebuah teks naratif yang disebut dengan penyajian data. Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah penarikan kesimpulan yang harus dilakukan secara teliti dan data yang diperoleh dapat dikembangkan serta lebih mudah dipahami kedepannya.

RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan penulis dalam penelitian mengenai efektivitas Lapor Sleman maka diperoleh beberapa hasil serta diskusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. **Hasil Observasi dari Ulasan di Web Aplikasi Lapor Sleman**

   Berdasarkan observasi yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa masyarakat mengungkapkan jika aplikasi Lapor Sleman cukup baik dalam menangani aduan masyarakat dan ada beberapa aduan yang direspon dengan cepat. Dengan aplikasi Lapor Sleman ini juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat menyampaikan aduan mereka dimana pada tahun 2023 terdapat 37.36% aduan yang masuk melalui aplikasi Lapor Sleman. Namun, banyak juga masyarakat yang mengeluhkan bahwa aplikasi Lapor Sleman terkait aduan yang telah di laporkan tidak mendapat tanggapan dan adminnya tidak responsif yang dimana aduan bahkan sampai 2 minggu belum ditanggapi. Banyak juga fitur yang tidak berfungsi diantaranya membuka komentar di forum ataupun menjawab komentar, kurangnya tingkat akurasi GPS, tidak ada menu untuk mengedit aduan yang telah dilaporkan, dan hanya bisa melampirkan satu file foto saja. Hal itu dapat membuat masyarakat tidak tertarik dengan aplikasi Lapor Sleman.

2. **Hasil Wawancara Bersama Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman mengenai Efektivitas dari Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Layanan Pengaduan Online**

   Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P Siagian (2001) yang bertujuan untuk memperoleh pembahasan tentang efektivitas aplikasi Lapor Sleman sebagai layanan pengaduan online :

   1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

      Kejelasan tujuan yang hendak dicapai bertujuan untuk melihat sejauh mana para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga sasaran dan tujuan dapat tercapai. Aplikasi Lapor Sleman bertujuan membantu masyarakat dalam penyampaian aspirasi dan pengaduan. Dengan adanya aduan melalui aplikasi Lapor Sleman maka permasalahan yang terjadi di masyarakat akan segera diatasi dan dapat mempercepat pembangunan. Hal ini yang menjadikan aplikasi Lapor Sleman selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga diharapkan pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan aduan via aplikasi.

   2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

      Kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan arahan yang menjadi pedoman dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi yang dilakukan Dinas Kominfo adalah melakukan sosialisasi pada 24 Juni 2022 dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dengan sosialisasi yang berjudul “KOMINFO SLEMAN GELAR BIMTEK SP4N LAPOR! BAGI ADMIN PENGELOLA ADUAN SE-KABUPATEN SLEMAN” yang dilaksanakan di Ruang Rapat Bima Lantai 3 BKPP Kabupaten Sleman serta memanfaatkan sosial media seperti Instagram, WhatsApp, dan lainnya. Selain itu juga, Dinas Kominfo juga melakukan strategi melalui pamflet, baliho, spanduk dan iklan media cetak. Dalam hal ini diharapkan dapat menjangkau semua kalangan masyarakat supaya dapat mempermudah masyarakat melakukan aduan dan aspirasi mereka dengan mudah.

   3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan

Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan dilakukan untuk melihat apakah kebijaksanaan yang telah dibuat bisa menjembatani tujuan yang hendak dicapai dengan strategi yang telah ditetapkan. Kabupaten Sleman sejak tahun 2010 sudah melayani pelayanan aduan masyarakat namun masih berbentuk surat menyurat. Pada tahun 2014 dimulailah rancangan pembuatan Aplikasi Lapor Sleman untuk memudahkan masyarakat dalam penyelenggaraan aspirasi dan pengaduan dalam penyelenggaraan aspirasi dan pengaduan. Seiring perkembangan zaman yang semakin pesat, maka tahun 2019 Aplikasi Lapor Sleman telah diresmikan dan menjadi sarana masyarakat dalam melakukan aduan. Namun masih terdapat kendala dari masyarakat berupa sulit menginstal aplikasi nya karena masih banyak masyarakat yang masih menggunakan handphone dengan versi lama sehingga mereka tidak dapat menginstal dan mengakses aplikasi dengan mudah.

4. Perencanaan yang matang

Perencanaan yang matang merupakan sebuah pengambilan keputusan mengenai apa yang akan dilakukan oleh organisasi di masa yang akan datang. Dari tahun 2010, Kabupaten Sleman sudah mempunyai layanan aduan yang masih manual dengan menggunakan kertas atau surat. Untuk mencapai layanan aduan yang efektif dan memudahkan masyarakat dalam penggunaan nya, di tahun 2014 dimulai lah perancangan aplikasi layanan aduan dan di tahun 2019 Aplikasi Lapor Sleman diresmikan. Dalam hal ini, Dinas Kominfo Sleman memiliki tanggung jawab sebagai programmer Aplikasi Lapor Sleman.

5. Penyusunan program yang tepat

Penyusunan program yang tepat merupakan penyusunan rencana program-program pelaksanaan yang perlu dijelaskan secara tepat agar para pelaksana memiliki pedoman dalam bertindak dan bekerja. Program layanan aduan online yaitu Aplikasi Lapor Sleman dibuat untuk menjawab persoalan-persoalan di masyarakat. Perkembangan zaman yang pesat membuat pemerintah harus menyesuaikan dengan perkembangan saat ini dengan teknologi. Tujuan pembuatan aplikasi ini tentu nya menimbang berbagai faktor seperti faktor efisiensi dan kemudahan dari pemerintah dan masyatrakat dalam penggunaan nya untuk menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi. Setelah diresmikan nya aplikasi ini, memberikan hasil yang positif dimana masyarkat semakin mudah dalam menyalurkan aspirasi dan keluhan yang mereka alami. Dalam ini pembuatan aplikasi Lapor Sleman sudah sesuai karena berguna untuk mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat baik terkait informasi maupun pembangunan infrastruktur. Namun masih terdapat kendala-kendala yang terdapat di Aplikasi Lapor Sleman jika dibandingkan dengan S4N LAPOR, sehingga perlu adanya peningkatan supaya aplikasi dapat digunakan dengan maksimal.

6. Tersedianya sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator pendukung yang disediakan organisasi agar para pegawai bekerja secara produktif. Sarana dan prasarana yang digunakan pada aplikasi Lapor Sleman sudah

memadai karena dalam pengoperasiannya dapat menampung aspirasi dari masyarakat. Adanya aduan yang masyarakat berikan juga memberikan motivasi untuk meningkatkan aplikasi Lapor Sleman agar kedepannya melalui Aplikasi Lapor Sleman ini dapat semakin memenuhi kebutuhan dari masyarakat dan menjawab persoalan yang terjadi. Namun tetap ada peningkatan aplikasi dari pemerintah seperti perlu peningkatan agar aplikasinya lebih memudahkan pengelolaan dan kemanfaatan data. Sehingga kebijakan yang dibentuk di Kabupaten Sleman berdasarkan kebutuhan dari masyarakat

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

   Pelaksanaan yang efektif dan efisien berguna untuk melihat bahwa program yang dilaksanakan apakah sudah efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang tepat dengan sasaran yang telah ditetapkan. Aplikasi Lapor Sleman sudah efektif karena dapat menampung banyak aduan yang masuk. Untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Lapor Sleman Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman melakukan monitoring dan evaluasi setiap 3 bulan sekali bagi para pegawainya. Dalam kegiatan monitoring dan evaluasi terdapat pelatihan yang mengundang narasumber profesional dari berbagai provinsi terkait bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat, menjawab beberapa aduan masyarakat, dan pelatihan menyusun redaksi dalam penyampaian tanggapan.

8. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

   Sistem pengawasan dan pengendalian dilakukan karena masing-masing pegawai memiliki sifat dan perilaku yang berbeda-beda maka diperlukan proses pengawasan yang tepat untuk mencapai efektivitas dalam kinerja yang dilaksanakan. Dinas Kominfo Sleman berupaya untuk selalu memotivasi para pegawai khusus nya admin-admin UPD (Unit Perangkat Daerah) dalam menanggapi berbagai aduan. Sehingga para pegawai saling terinspirasi satu sama lainnya. Selain itu, sistem pengawasan sudah memadai karena setiap 3 bulan sekali dilakukan pengawasan misalnya pada bulan Juni 2022 dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi yang dihadiri oleh beberapa perwakilan dari kapanewon. Selain itu, pengawasan juga dilakukan dengan rapat ataupun program Triwulan dimana pada tahun 2021 mengadakan Triwulan IV bertempat di Aula Lantai 3 Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman. Pengawasan ini dilaksanakan bertujuan untuk mengatasi kendala dalam menanggapi aduan masyarakat dan memberikan peningkatan kualitas UPD. Selain itu pengawasan dilakukan untuk melihat bagaimana para pegawai bekerja dan bisa mengontrol supaya tetap bekerja sesuai arahan. Diharapkan dengan adanya pengawasan rutin ini dapat mendorong karakter tenaga kerja dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga mampu bekerja dengan baik.

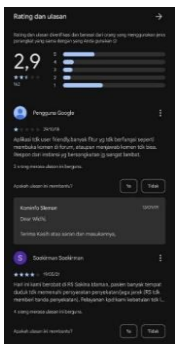
3. Hasil Studi Literatur dari Jurnal atau Artikel yang Berkaitan dengan Aplikasi Lapor Sleman

Studi literatur yang diperoleh melalui penelitian sebelumnya dalam pembahasannya hampir sama. Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu sama-sama mengkaji tentang penerapan aplikasi Lapor Sleman. Selain itu, pada penelitian-penelitian ini mempunyai kesamaan dalam

pembahasan mengenai permasalahan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Lapor Sleman dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut. Penelitian yang dilaksanakan penulis memiliki ciri lain dibandingkan ketiga penelitian sebelumnya yang merupakan indikator akan digunakan dalam penelitian tersebut. Dimana dalam indikator tersebut penulis menggunakan teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian. Sedangkan pada penelitian pertama yang berjudul "Efektivitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman dalam Mewujudkan *Sleman Smart Regency*" menggunakan teori efektivitas menurut Campbel. Penelitian kedua yang berjudul "Dampak Aplikasi Lapor Sleman terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Sleman ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik" membahas mengenai pengaruh dari adanya Lapor Sleman atas layanan pengaduan masyarakat yang harus di salurkan kepada pihak berwenang. Penelitian yang ketiga berjudul "Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman" membahas mengenai manfaat aplikasi Lapor Sleman yang digunakan sebagai layanan aduan di wilayah Kabupaten Sleman. Pada penelitian penulis juga memiliki perbedaan dari ketiga penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pembahasan mengenai efektifitas pada aplikasi Lapor Sleman sebagai layanan pengaduan online.

4. Dokumentasi

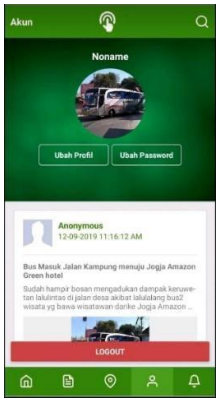
Penelitian ini didukung dengan beberapa bukti atau dokumentasi saat kegiatan wawancara terkait dengan aplikasi Lapor Sleman, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Ulasan Penilaian mengenai Aplikasi Lapor Sleman

Gambar 2. Salah Satu Aduan Masyarakat di Aplikasi Lapor Sleman

Gambar 3. Tampilan Profil di Aplikasi Lapor Sleman



5. Saran dari Penulis

Terdapat beberapa gagasan dari penulis agar aplikasi Lapor Sleman ini lebih baik untuk kedepannya. Gagasan-gagasan tersebut berupa :

1. Memperbaiki fitur-fitur yang ada di aplikasi Lapor Sleman yang masih bermasalah seperti membuka komentar di forum, meningkatkan akurasi GPS, menambahkan menu untuk mengedit aduan yang telah dilaporkan, serta memperbolehkan lebih dari satu file foto untuk dilampirkan. Ini akan meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi

masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

2. Melakukan sosialisasi dan promosi yang lebih intensif terkait aplikasi Lapor Sleman, agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi ini untuk menyampaikan aspirasi dan aduan mereka
3. Meningkatkan koordinasi dan sinergi diantara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman bersama unit-unit daerah lainnya agar keluhan dapat ditangani sesegera mungkin serta efektif.

CONCLUSION

Bersumber dari hasil yang ada pada penelitian dapat dinyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Sleman melakukan inovasi melalui menciptakan aplikasi Lapor Sleman seiring berkembangnya zaman kemajuan teknologi saat ini. Aplikasi Lapor Sleman diciptakan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi mereka mengenai permasalahan yang ada di Kabupaten Sleman agar permasalahan tersebut dapat segera teratasi. Namun, pada aplikasi Lapor Sleman terdapat beberapa kendala yang dialami oleh para penggunanya. Kendala tersebut berupa aplikasi tidak bisa diinstal di beberapa android versi tertentu, tidak bisa memberikan komentar terhadap aduan yang telah diadukan, titik GPS pada saat memberikan aduan tidak akurat, tidak bisa melampirkan beberapa foto bukti permasalahan yang dialami masyarakat, dan masih banyak aduan yang tidak ditanggapi. Oleh karena itu, masih diperlukan beberapa usaha untuk mengatasi berbagai kendala yang terjadi. Berbagai usaha juga telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman tersebut memiliki maksud agar meningkatkan nilai atau mutu dari aplikasi Lapor Sleman itu sendiri. Namun, disisi lain aplikasi Lapor Sleman ini dinilai sudah cukup efektif untuk menangani berbagai keluhan dan permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat.

Menurut penelitian yang dilaksanakan penulis menggagas beberapa rekomendasi terhadap aplikasi Lapor Sleman, yaitu perlunya pembaharuan sistem dan fitur pada aplikasi, agar masyarakat semakin mudah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini menjadi perhatian pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan aduan masyarakat yang lebih efektif dan interaktif. Pemerintah diharapkan dapat terus melakukan terobosan-terobosan baru guna meningkatkan kualitas aplikasi Lapor Sleman yang lebih baik dan dapat berdampak pada terselesaikannya masalah di masyarakat. Dengan adanya penelitian ini penulis juga memberikan saran pada penelitian selanjutnya agar melaksanakan penelitian dengan informasi yang lengkap dan lebih bagus kedepannya. Selain itu, diharapkan adanya penelitian diatas bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya agar membahas mengenai hal yang lebih baru tentang Aplikasi Lapor Sleman.

REFERENCES

Admin UPT Jurnal. (2023). Teknik Analisis Data: Pengertian, Jenis dan Cara Memilihnya. Diakses pada 8 Januari 2024 dari https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-caramemilihnya/

Aprylianti, Ike& Ari Retno Purwanti. (2022). Dampak Aplikasi Lapor Sleman Terhadap Penyaluran Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Sleman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*. 1(1). Hal 164-171. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=lapor+sleman&btnG=#d=gs_qabs&t=1719416631838&u=%23p%3DUTAQrOV2IQYJ

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. (2021). Monev Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! dan Lapor Sleman Triwulan IV. Diakses pada 23 Januari 2025, dari https://kominfo.slemankab.go.id/monev-pengelolaan-pengaduan-sp4n-lapor-dan-lapor-sleman-triwulan-iv/

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. (2022). Kominfo Sleman Gelar Bimtek SP4N-LAPOR! Bagi Admin Pengelola Aduan Se-Kabupaten Sleman. Diakses pada 23 Januari 2025, dari https://kominfo.slemankab.go.id/kominfo-sleman-gelar-bimtek-sp4n-lapor-bagi-admin-pengelola-aduan-se-kabupaten-sleman/

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. (2022). Monev Lapor Sleman dan SP4N-LAPOR! Sebagai Wadah Pererat Silaturahmi Antar Operator. Diakses pada 23 Januari 2025, dari https://kominfo.slemankab.go.id/monev-lapor-sleman-dan-sp4n-lapor-sebagai-wadah-pererat-silaturahmi-antar-operator/

Fatchuriza, M; Prasojo, T.A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis Egovernment Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. 6(1) 46-48. Universitas Selamat Sri. https://ojs.uniskabjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/4333

Fiantika, F.R., dkk. (2022). Metodelogi Penelitian Kualitatif. Padang, Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=yXpmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengertian+penelitian+kualitatif&ots=gDWpybC2O7&sig=RvC2Gyj1iOR0VucHqBJkzO5vFrc&redir_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20penelitian%20kualitatif&f=false

Hapsari, A. N & Rachmawati, R. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman. Jurnal Bumi Indonesia. Hal 2. https://www.neliti.com/id/publications/228902/pemanfaatan-aplikasi-laporsleman-sebagai-pelayanan-pengaduan-di-kabupaten-slema

Hasibuan, A.T., dkk. (2022). Konsep dan Karateristik Penelitian Kualitatif serta Perbedaannya dengan Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6(2) Hal 8690. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.3730

Ilyas, M.Z. (2021). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Disatuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar Makassar. Universitas Hasanuddin. https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3708/

Kominfo Sleman. Lapor Sleman, smart regency. Diakses tanggal 29 Mei 2024 dari https://play.google.com/store/apps/details?id=id.sleman.sorot.www

Parinata, D. & Puspaningtyas, N. D. (2022). Studi Literatur: Kemampuan Komunikasi Metematis Mahasiswa pada Materi Integral. Jurnal Ilmiah Matematika Realistik, Vol 3(2), 94-99. https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/pendidikanmatematika/article/view/2170

Qotrun, A. (2021). Apa Itu Observasi? Berikut Pengertian, Ciri, Tujuan, dan Jenisnya. Diakses pada 8 Januari 2024 dari https://www.gramedia.com/literasi/apa-itu-observasi/

Restiane, F., dkk. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*. 6(1). Hal 1-11. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=aplikasi+lapor+sleman&btnG=#d=gs_qabs&t=1719214829220&u=%23p%3DH37StimU5lcJ

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 91-94. https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374

Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. Visioner : *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. 12(4).

687-688. https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329

Sarosa, S. (2021). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Daerah Istimewa Yogyakarta: PT Kanisius. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=YY9LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=teknik+analisis+data+kualitatif&ots=gAwa8O06Mk&sig=_zQFAkuCy7G7ho6x5hF80ThpSAE&redir_esc=y#v=onepage&q=teknik%20analisis%20data%20kualitatif&f=false

Suri, A.I., dkk. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 4(1), Hal 34-36. Universitas Lampung. https://doi.org/10.23960/administrativa.v4i1.113