

**Agung Barok Pratama<sup>1)</sup>**  
**Arina Manasikana<sup>2)</sup>**  
**Nurul Auliya Fadzlina<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3</sup> **UIN K.H. Abdurrahman Wahid**  
[agung.avicena@gmail.com](mailto:agung.avicena@gmail.com)



LPPM STIA Said Perintah  
Volume 4, No. 1, Maret 2023

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2023-02-15  
Accepted; 2023-02-27  
Published; 2023-03-06

### **Abstract**

*The public service sector is a reflection of the governance of a government. Poor public service delivery will certainly disrupt the stability of government administration because it will affect the level of public trust in the government. For this reason, the Pekalongan Regency Government created an e-government-based 'report the district head' complaint system as an effort to improve the quality of public services. This study aims to evaluate the implementation of the e-government based 'report the bupati' public complaint service in Pekalongan Regency and analyze the factors of its application. The primary data source came from DINKOMINFO Pekalongan Regency and was analyzed descriptively qualitatively. The results of the study showed that the e-government-based regent complaint service implementation in Pekalongan Regency was not effective, the availability of resources was still minimal, socialization activities were inconsistent and uneven due to budget constraints. The factors that influence its implementation are limited budget, human resources, infrastructure and supporting infrastructure.*

*Keywords: Effectiveness, Service, E-Government*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik yang berbelit-belit, memakan waktu lama dan Adanya ketidakpastian menjadi permasalahan klasik dalam sebuah birokrasi. Hal ini yang membuat masyarakat sebagai pengguna layanan kecewa dan semakin tidak percaya terhadap kinerja penyelenggara layanan publik. Sehingga kondisi seperti ini kerap dimanfaatkan oknum untuk meminta pungutan biaya untuk memperlancar proses pelayanan (Listriyanti Palangda, 2020). Masyarakat modern menuntut agar pemerintah memiliki waktu respon yang cepat terhadap berbagai kebutuhan dan permintaan masyarakat. Bagaimanapun upaya pemerintah dalam melakukan pengorganisasian, yang terpenting adalah pemerintah mampu memberikan semua pelayanan dengan baik, cepat dan murah (Maryam, 2016).

Masyarakat umum menilai, sistem penanganan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah masih tergolong sangat buruk. Terlebih lagi pelayanan pemerintahan di daerah, cenderung enggan menangani pengaduan masyarakat dan memberikan kesan bahwa sistem aduan yang ada adalah formalitas belaka. Hal ini tentu berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik semestinya mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18, yang menyebutkan bahwa setiap elemen masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan respon dari pengaduannya, berhak mengadukan apabila pelaksana layanan tidak melayani sebagaimana SOP yang tersedia dan berhak mengadukan pelaksana layanan kepada penyelenggara atau ombudsman bilamana pelaksana tidak menjalankan kewajiban pelayanannya dengan benar. Berbagai bentuk peraturan yang tersedia untuk memaksimalkan pengelolaan aduan masyarakat semestinya menjadikan pemerintah, terkhusus pemerintah daerah mampu menyediakan kesempatan, ruang dan fasilitas kepada seluruh elemen masyarakat untuk ikut serta dalam menyampaikan aspirasi, saran yang membangun dan kritikan yang memberdayakan untuk turut menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan aspiratif. Penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya berupaya membangun kepercayaan masyarakat demi terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan berkemajuan (Holle, 2011).

Kenyataan yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat masih belum efektif dan jauh dari kondisi optimal. Harapan terwujudnya pemerintahan yang aspiratif dan tidak anti kritik belum dapat tercapai meski telah menyediakan ruang yang luas untuk menyampaikan saran dan keluhan masyarakat. Pemerintah menyadari bahwa pengawasan langsung oleh masyarakat

melalui sarana penyampaian kritik dan saran yang jelas dan dikelola secara profesional dapat menghindarkan pemerintah dari sikap arogan dan otoriter (Ningtyas, 2020).

Perkembangan teknologi dan informasi pada era disrupsi seperti saat ini, mempermudah penerapan *e-government* yang diharapkan dapat mewujudkan pelaksanaan sistem aduan yang efektif dan efisien untuk menjawab prioritas tuntutan masyarakat modern terhadap pelayanan publik yang aspiratif. Penerapan *e-government* di Indonesia sudah dimulai dengan dukungan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Penerapan teknologi berbasis *e-government* dalam pengelolaan aduan masyarakat, diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang terintegrasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) antar daerah menjadi lebih efektif, mudah dijangkau, informatif, sehingga dengan demikian pemerintahan dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik dan merata (Wahyuningsih & Purnomo, 2020).

Permasalahan sektor pelayanan publik di wilayah Kabupaten Pekalongan masih menjadi pekerjaan rumah yang terus dilakukan pembenahan guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Sektor pelayanan publik merupakan cermin tata kelola suatu pemerintahan. Buruknya penyelenggaraan pelayanan publik sudah pasti akan mengganggu stabilitas penyelenggaraan pemerintahan karena akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri. Pada perkembangannya pemerintah Kabupaten Pekalongan kemudian membuat sebuah sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis *e-governmant* yang diberi nama Lapor Bupati. Penerapan sistem ini merujuk pada Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Aplikasi Lapor Bupati merupakan bentuk inovasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Pekalongan yang bertujuan membentuk pemerintahan yang baik (*good governace*) dan memberikan pelayanan publik secara optimal. Sistem ini dibuat untuk dapat memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Pekalongan. Program Lapor Bupati adalah suatu sistem aduan yang ditujukan sebagai wadah bagi aspirasi dan aduan dari masyarakat secara *online* melalui aplikasi *Whatsapp Messenger* (WA) guna meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan.

Sistem aduan Lapor Bupati, harus tetap dikuatkan sebagai salah satu inovasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *e-government*. Penguatan ini tentu membutuhkan kerjasama dari berbagai pihak, baik *stakeholders* yang berkepentingan,

maupun penyelenggara pelayanan publik, sehingga keberadaan sistem aduan Laport Bupati tetap efektif dan efisien. Tujuannya adalah supaya pengelolaan dan pendistribusian aduan masyarakat berbasis *e-government* dapat memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum. Sejalan dengan harapan masyarakat agar proses pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat dapat diberikan secara baik, cepat dan murah. Hal itu mampu dijawab jika pemerintah telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik (Rahmawati, 2011).

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan melalui sistem aduan Laport Bupati oleh Dinas Komunikasi dan informasi (DINKOMINFO) Kabupaten Pekalongan pada tahun 2021 terlihat bahwa pengaduan masyarakat masih banyak yang belum mendapatkan penanganan dari Organisasi Perangkat daerah (OPD) yang bertanggung jawab menyelesaikan pengaduan tersebut. Dari rekapitulasi hasil penanganan pengaduan melalui Laport Bupati pada tahun 2021 terlihat masih banyak pengaduan yang belum dapat diselesaikan. Hasil penggalan data menunjukkan bahwa dari semua pengaduan masyarakat yang masuk hanya 30% pengaduan yang terselesaikan, sedangkan 70% pengaduan masih belum tertangani. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan sistem aduan Laport Bupati masih belum optimal. Melihat permasalahan dan tingkat keberhasilan dalam penerapan sistem aduan Laport Bupati pada DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apakah penerapannya sudah sesuai dengan rencana atau sebaliknya. Untuk memastikan pencapaian suatu program sudah sesuai yang direncanakan, maka perlu dilakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja program tersebut. Keberhasilan suatu kebijakan dapat diketahui setelah dilakukan evaluasi dengan menggunakan indikator atau kriteria tertentu yang akan membantu dalam menarik suatu kesimpulan.

Tujuan evaluasi efektivitas penerapan sistem aduan Laport Bupati yaitu untuk menganalisis tingkat kesenjangan antara tujuan kebijakan dan harapan publik dan upaya untuk memitigasi kesenjangan tersebut. Pada muaranya evaluasi kebijakan adalah sebagai sesuatu yang bersifat positif dan membangun. Berdasarkan fenomena yang telah disebutkan diatas, penelitian ini berfokus pada eksistensi sistem aduan Laport Bupati berbasis *e-government* di Kabupaten Pekalongan setelah 5 (lima) tahun terbentuk dengan melakukan studi di DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan dan menganalisis dampak penerapannya terhadap pelayanan publik yang ada di pemerintah Kabupaten Pekalongan.

Terdapat beberapa penelitian mengenai evaluasi kebijakan dan *e-government* dalam beberapa tahun terakhir, diantaranya adalah penelitian pada tahun 2020 yang dilakukan oleh Agus Widiyarta, Choiriyah Eka Windiastuti dan Hilmi Izaz Robban, penelitian oleh Tasyah Amelia, Puji Ayu Lestari dan rekan-rekan pada tahun 2021 dan penelitian yang dilakukan oleh R. Agung Pamungkas, Lukito Adi Nugroho dan Selo Sulistyono pada tahun 2020. Namun, ketiga penelitian tersebut tidak menggunakan teori efektivitas hukum sebagai pisau analisis, serta tidak menggunakan sistem aduan masyarakat sebagai objek penelitian. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penelitian ini memiliki nilai kebaruan dan berbeda dari penelitian serupa yang telah ada.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian kemudian dianalisis sehingga menghasilkan data yang merupakan hasil penelitian. Peneliti melakukan observasi di DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan serta melakukan wawancara dengan beberapa pejabat di DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan seperti kepala dinas, kepala humas dan staff operasional. Selain itu peneliti juga mewawancarai masyarakat (*user*) layanan aduan Laporan Bupati berbasis *e-government*.

Penelitian ini menggunakan model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles (Sugiono, 2014). Model ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam proses analisis ini, setelah peneliti memperoleh data dari lapangan mengenai bagaimana penerapan layanan aduan (Laporan Bupati), kemudian peneliti memilah-milah antara data yang relevan dan tidak relevan dengan penelitian. Kemudian data disajikan dalam bentuk narasi dan diperoleh kesimpulan terhadap penelitian. Teori yang digunakan dalam mengevaluasi data penelitian ini adalah teori evaluasi kebijakan William Dunn (Listriyanti Palangda, 2020) yang dielaborasi dengan teori implementasi kebijakan George Edward. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan kriteria-kriteria atau indikator yang digunakan dalam mengevaluasi eksistensi sistem aduan Laporan Bupati berbasis *e-government* di Kabupaten Pekalongan. Selain itu juga menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya.

### **Evaluasi Kebijakan**

Evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas kebijakan publik terhadap tujuan yang ingin dicapai agar dapat dipertanggungjawabkan kepada

konstituante. Menurut Nugroho & Setiyono, (2015) tujuan pokok dari evaluasi bukan untuk mempersalahkan, tetapi untuk mengetahui seberapa besar pencapaian dan harapan suatu kebijakan publik. Indikator dalam mengukur evaluasi kebijakan publik secara umum digambarkan William Dunn (Saragih, 2017) sebagai berikut;

1. Efektivitas adalah indikator yang menunjukkan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Efektivitas suatu kebijakan dinyatakan tinggi, apabila tingkat presentase tercapainya target juga tinggi.
2. Efisiensi adalah upaya pencapaian prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan potensi yang tersedia (material, mesin dan manusia) dalam waktu yang sesingkat-singkatnya, secara nyata (sepanjang keadaan itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga dan waktu.
3. Kecukupan adalah indikator yang berhubungan dengan efektivitas dalam mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memenuhi kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam proses penyelesaian permasalahan yang terjadi.
4. Perataan adalah dampak yang dapat dirasakan secara merata dari suatu kebijakan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien dan mencukupi apabila output manfaat dapat dirasakan secara merata. Dimana prinsip dari perataan adalah adil dan wajar.
5. Responsivitas adalah indikator untuk melihat apakah suatu kebijakan dapat memberikan kepuasan atau manfaat bagi penyelesaian suatu permasalahan yang mencuat.
6. Ketepatan adalah keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari tujuan kebijakan yang benar-benar tercapai berguna dan bernilai pada kelompok sasaran, mempunyai dampak perubahan sesuai dengan misi kebijakan tersebut. Adalah suatu indikator keberhasilan suatu program kebijakan yang dilihat dari kesesuaian dan ketepatan pelaksanaannya dengan tujuan dan dampak yang dihasilkan dari suatu kebijakan yang digulirkan.

### ***E-Government***

Pemerintah membentuk sebuah system guna mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kerja pemerintahan yang disebut *e-government* atau *electronic government*. Sistem ini ditujukan untuk memudahkan dan menyebarkan informasi kepemerintahan. Richardus, (2005) dalam buku *E-Government In action* disebutkan bahwa *e-government* merupakan salah satu upaya menghidupkan

suasana pelayanan pemerintah yang terintegrasi dengan tujuan bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, sehingga merupakan gambaran dari visi bersama antara pemerintah dan *stakeholder* yang ada misalnya;

1. Meningkatkan kinerja operasional pemerintah dan produktifitas pelayanan publik.
2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
4. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Peningkatan dan perbaikan manajemen internal pemerintahan dan pelayanan publik dapat diraih dengan penerapan *e-government*. Potensi akselerasi pembangunan ICT antar daerah, regional dan nasional dapat dicapai melalui *e-government* yang mempermudah, mempermudah, mempercepat, memperingan dan memperindah kehidupan masyarakat (Tasyah et al., 2021). Sedangkan Richardus, (2005) menyebutkan bahwa *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan. Beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan diatas, menunjukkan bahwa setidaknya terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-government* yang ada, berikut tiga persamaan karakteristik tersebut;

1. Merupakan sebuah mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet);dengan tujuan
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. (Indrajit 2006).

Konsep *e-government* telah diterapkan oleh dua negara besar, yaitu Amerika dan Inggris. Adapun manfaat dari diterapkannya konsep *e-government* pada suatu negara sebagaimana dijelaskan oleh Al Gore dan Tony Blair dalam salah satu karya Indrajit, (Nurjanah, Dyah, & Kasiwi, 2021) antara lain;

1. Terjadinya perbaikan dari sisi kualitas layanan pemerintah secara efektif dan efisien diberbagai bidang sehingga meningkatkan kepuasan para *stakeholder*-nya yang tidak lain adalah masyarakat, kalangan bisnis dan industri.
2. Terjadinya peningkatan dalam hal transparansi, akuntabilitas dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan sejalan dengan penerapan konsep *Good Corporate Government*.
3. Penghematan anggaran biaya administrasi, interaksi dan relasi yang dikeluarkan masyarakat maupun pemerintah dalam berbagai bidang pelayanan publik.

4. Terciptanya masyarakat yang responsive terhadap berbagai seiring dengan globalisasi perubahan tren yang sangat dinamis di dunia teknologi digital. (Indrajit 2006).

Berbagai sisi positif dan manfaat dari pelaksanaan konsep *e-government* harus selaras dengan pembentukan visi yang baik dengan berlandaskan pada 4 prinsip, (Tasyah et al., 2021) yaitu; a) konsentrasi terhadap peningkatan dan perbaikan layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat, b) menciptakan lingkungan yang kompetitif, c) stimulis terhadap inovasi dengan penghargaan dan tersedianya ruang evaluasi bagi kesalahan, d) menekankan pada efisiensi dan efektivitas pencapaian.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **Evaluasi Pelaksanaan Sistem Aduan Lapor Bupati**

Pemerintah berupaya untuk memudahkan masyarakat dalam memberi masukan tentang berbagai pelayanan publik, sehingga dapat mengakses dan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan demi mencapai kesejahteraan. Upaya tersebut diwujudkan dengan membangun sistem aduan yang dapat digunakan melalui portal *website*, sambungan telepon, media sosial dan lain sebagainya.

Pemerintah Kabupaten Pekalongan bertujuan menjadikan penyelenggaraan layanan aduan Lapor Bupati sebagai sarana komunikasi yang terjalin dua arah antara pemerintah dan masyarakat, guna mendapatkan masukan, aspirasi dan memahami kehendak masyarakat serta tercipta pemerintahan yang baik, *good governance*. Pada mulanya program pengaduan ini digagas oleh Bupati Asip Kholbihi pada tahun 2018. Program aduan saat itu masih belum terstruktur. Pemerintah Kabupaten Pekalongan melalui Dinas Komunikasi dan Informasi, mengembangkan sistem aduan dengan mengacu kepada program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang umumnya dikenal dengan istilah LAPOR sebagai wadah untuk menampung aduan dan aspirasi masyarakat dan media mengevaluasi pelayanan publik di wilayah Kabupaten Pekalongan. Kemudian, pelaksanaan aliran aduan dalam program LAPOR akan dikelola admin SPAN Lapor tingkat pusat (super admin) kemudian diteruskan kepada admin pengelola aduan yang ada di tingkat daerah. Pola distribusi aduan melalui super admin tingkat pusat tentu membutuhkan waktu yang lama dalam merespon aduan yang masuk lewat kanal SPAN Lapor. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Pekalongan berinisiatif membuat pola aduan yang langsung diterima dan dikelola pemerintah daerah yang diberi nama Lapor Bupati. Langkah *by pass* ini dimaksudkan agar aduan masyarakat yang



masuk bisa dapat di respon admin tingkat daerah untuk di teruskan kepada OPD/SKPD terkait. Sebagaimana tercantum dalam Permenpan RB No 46 tahun 2018, bahwa tugas pengelola aduan masyarakat dapat dibentuk satuan khusus atau melekat pada satuan tugas yang ditunjuk untuk mengelola aduan masyarakat tingkat daerah yang harus terintegrasi dengan sistem SPAN lapor dalam hal ini DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan diberikan kewenangan dalam mengelola layanan aduan masyarakat berbasis *e-government*.

### **Analisis Efektivitas Layanan Aduan Lapor Bupati**

Sistem lapor aduan Lapor Bupati kini sudah efektif beroperasi selama 5 (lima) tahun sejak peluncurannya. Adapun pelaksanaan sistem aduan ini, masih memiliki beberapa tantangan yang menjadi kendala. Tantangan tersebut dapat dikategorikan ke dalam beberapa uraian berikut ini:

#### 1. Efektivitas

Evaluasi program pada kriteria efektivitas dapat ditinjau dari beberapa aspek yang menunjukkan keterkaitan pelaksanaan program dengan tujuan dari program tersebut. Diantaranya;

##### a. Sumber Daya Manusia

DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan selaku pengelola aduan masyarakat dalam menjalankan Layannan Lapor Bupati telah didukung dengan SDM yang dibutuhkan dan menguasai bidangnya. Dalam hal ini Kepala DINKOMINFO menunjuk beberapa pegawai untuk dijadikan tim pengelola aduan masyarakat dan pelayanan publik. Selain itu, dalam pelaksanaan program Lapor Bupati DINKOMINFO ditunjang dengan fasilitas yang cukup memadai dengan disediakannya perangkat Laptop, PC, akses internet Wifi dan ruangan yang representatif.

##### b. Komunikasi

Kriteria komunikasi memaparkan laju informasi yang berkaitan dengan kebijakan publik antara pelaksana kebijakan kepada masyarakat setempat. Pelaksana kebijakan seyogyanya mengetahui apa saja yang perlu dipersiapkan dan dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait agar tujuan dari pelayanan publik dapat dicapai sesuai harapan. Kemudian, informasi tentang pelayanan publik juga perlu dikomunikasikan dengan baik kepada pengguna layanan, yakni masyarakat. Sehingga pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif dan

efisien (Nurdin, 2019). Kabid Informasi dan Komunikasi Publik dalam wawancara mengatakan bahwa;

*“Untuk memperkenalkan program layanan aduan Lapor Bupati ini kami telah melakukan sosialisasi di beberapa kecamatan di Kabupaten Pekalongan yang dihadiri oleh seluruh perwakilan dari tingkat pemerintah desa untuk kemudian di teruskan informasi ini (Lapor Bupati) kepada masyarakat di masing-masing desa. Selain itu, bentuk sosialisasi yang kami lakukan dengan membuat spanduk-spanduk yang dipasang di beberapa instansi pemerintah (OPD) penyelenggara layanan publik serta menampilkan informasi layanan Lapor Bupati di beberapa sosial media seperti facebook dan juga e-poster di website resmi Kabupaten Pekalongan, <https://pekalongankab.go.id/public/>.*



Tampilan *website* Kabupaten Pekalongan

Hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya mengkomunikasikan program layanan aduan Lapor Bupati telah dilakukan dengan berbagai bentuk sosialisasi, diantaranya melalui tatap muka dengan aparatur tingkat kecamatan dan desa, lewat media sosial, spanduk dan *e-poster* di *website* resmi pemerintah Kabupaten Pekalongan. Namun berdasarkan pengamatan upaya mentransmisikan program ini belum bersifat berkelanjutan, padahal sosialisasi yang berkelanjutan dapat terus meningkatkan kualitas layanan publik.

#### c. Struktur Birokrasi

Implementasi kebijakan dipengaruhi secara signifikan oleh struktur organisasi pelaksana kebijakan publik. Belum dibuatnya Peraturan Bupati dan

SOP yang memuat tugas dan standar operasional pengelolaan aduan menjadi titik lemah dalam pelaksanaan operasional suatu program kebijakan. Dimana dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis maka segala tindakan harus berdasar pada norma-norma



yang telah dibuat. Adapun alur aduan masyarakat melalui kanal Laporan Bupati dapat diilustrasikan Sebagai berikut:

## 2. Efisiensi

Pemerintah Kabupaten Pekalongan menilai program layanan aduan Laporan Bupati akan bernilai efektif dan efisien. Efektif karena berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat untuk menyerap aspirasi masyarakat dan juga bernilai efisien karena sarana yang digunakan dalam layanan aduan masyarakat dengan memanfaatkan media sosial berupa *Whatsapp* (WA) yang mana dalam operasionalnya tidak membebani anggaran daerah. Adapun alasan DINKOMINFO memanfaatkan media sosial WA untuk sarana aduan Laporan Bupati adalah karena aplikasi WA dapat didapatkan secara gratis dan dalam penggunaannya tidak memerlukan biaya banyak. Alur distribusi aduan yang masuk ke DINKOMINFO dan diteruskan kepada OPD pada tahap ini cukup efisien karena dapat mempersingkat waktu tanpa melalui prosedur formal yang rumit, namun pada penanganan di tingkat OPD tidak semua aduan dapat direspon dengan cepat.

3. Kecukupan

Fasilitas pelayanan publik, ketersediaan sarana dan prasana yang memadai guna melancarkan program pelaporan online dalam sistem aduan Lapor Bupati, merupakan poin terpenting evaluasi dalam kriteria kecukupan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pada Bidang Informasi Publik atau BIP di DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan sudah cukup memadai. Diantaranya: ketersediaan ruangan kerja ber-AC, satu buah handphone, satu unit laptop, satu unit PC dan koneksi internet yang stabil. Meskipun secara SDM masih mengalami kekurangan personil tim pengelola aduan.

4. Pemerataan

Indikator pemerataan dalam evaluasi suatu program yakni mengukur apakah manfaat suatu program telah diberikan secara merata kepada masyarakat. Pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara online ini, pemerataan berkaitan dengan bagaimana upaya DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat sebagai sasaran program. Sosialisasi kepada masyarakat merupakan usaha atau cara yang digunakan oleh DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan untuk memperkenalkan program pengaduan masyarakat ini secara online. Namun, sosialisasi yang telah dilakukan belum memenuhi kriteria pemerataan. Hal ini ditandai masih banyak masyarakat Kabupaten Pekalongan belum mengetahui Lapor Bupati Sebagai layanan aduan masyarakat berbasis *e-government*. 60 Responden yang mengisi angket dan dipilih secara acak, memberikan jawaban bahwa belum mengetahui adanya sistem aduan Lapor Bupati di Kabupaten Pekalongan.

5. Responsivitas

Data penelitian ini menunjukkan bahwa rekapitulasi aduan yang masuk diketahui bahwa keseluruhan aduan yang masuk dalam periode Januari sampai dengan Oktober tahun 2022 berjumlah 95 aduan. Total aduan yang masuk, terpantau hanya 28 aduan yang dapat terselesaikan. Sedangkan aduan yang dalam setatus proses penanganan berjumlah 61 aduan dan aduan yang belum mendapatkan tanggapan (*feedback*) berjumlah 5 aduan. Rekapitulasi di atas menunjukkan bahwa dari total aduan yang masuk selama periode Januari sampai dengan Oktober 2022 yang berjumlah 95 aduan, hanya 30 persennya yang dapat ditangani hingga tuntas dan 70 persen aduan yang masuk belum dapat tertangani sebagaimana mestinya.

Terjadi komunikasi yang kurang baik antara DINKOMINFO dengan unit atau OPD yang mendapatkan aduan dari masyarakat. Kondisi ini dikarenakan belum ada Standar Operasional yang jelas dan payung hukum yang dijadikan pedoman mengikat bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pekalongan sehingga tiap aparatur memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugas pelayanan.

#### 6. Ketepatan

Pelaksanaan program pelaporan online yang mengacu pada konsep *e-government* di Kabupaten Pekalongan, telah memberikan dampak positif pada pelaksanaan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor kerja pemerintahan. Melalui pengaduan masyarakat yang menggunakan sistem aduan Lapor Bupati, ditemukan beberapa keluhan terkait pelayanan dan disiplin pegawai, sebagai bahan perbaikan bagi pelayanan publik tingkat desa, kecamatan dan dinas di pemerintahan Kabupaten Pekalongan. Harapan pemerintah, masyarakat dapat terus berkontribusi dalam pengawasan terhadap kinerja pemerintahan agar kualitas pelayanan publik senantiasa baik dan memuaskan masyarakat. Maka diinjau dari kriteria ketepatan, pelaksanaan program pelaporan melalui system aduan Lapor Bupati sudah sangat tepat dan sesuai kebutuhan pemerintah dan masyarakat. Kehadirannya dapat dijadikan sara pengawasan publik terhadap kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik. Melalui aplikasi Lapor Bupati masyarakat dapat menyalurkan aduannya secara tepat dan terarah sehingga dapat segera mendapatkan tanggapan dan tindakan.

#### **Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Sistem Aduan Lapor Bupati**

Pelaksanaan suatu program kebijakan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi suatu pelaksanaan kebijakan dapat berupa faktor pendukung dan penghambat. Dalam pelaksanaan sistem aduan Lapor Bupati yang merupakan inisiatif kebijakan yang digulirkan dalam rangka sarana komunikasi dan pelayanan publik yang dengan kerangka *e-government*, yaitu model komunikasi dan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informatika dalam mewujudkan tujuan kebijakan yang dicanangkan (Rohman & Larasati, 2020).

Menurut George Edward III tingkat keberhasilan suatu kebijakan dipengaruhi oleh variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dalam konteks pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat, DINKOMINFO selaku instansi yang ditunjuk

sebagai pengelola aduan masyarakat baik itu dari sistem SPAN Lapor, Lapor Gub dan Lapor Bupati tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi.

#### 1. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan sistem aduan Lapor Bupati yang dikelola oleh DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan terdapat faktor-faktor pendukung diantaranya adalah;

##### a. Sistem aduan berbasis *e-government* dan *accessible*

Implementasi program layanan Lapor Bupati dengan memanfaatkan teknologi informatika akan mempermudah dan mempercepat proses interaksi dan komunikasi. Menurut (Indrajit, Zainudin, & Rudianto, 2005) bahwa pelayanan publik dapat ditingkatkan dan manajemen internal pemerintahan dapat diperbaiki dengan menerapkan *e-government*. Penerapan *e-government* mampu mengakselerasi pembangunan ICT di daerah regional dan nasional serta dapat membantu pemerintah dan masyarakat untuk mengakses pelayanan pemerintahan dengan lebih murah, mudah, cepat dan *simple*. Dengan mengoptimalkan teknologi Informatika suatu program kebijakan akan lebih mudah untuk dikomunikasikan (sosialisasi) kepada penyelenggara dan pengguna (sasaran) kebijakan. Disamping itu dengan pemanfaatan media sosial dalam pelaksanaannya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses sistem aduan Lapor Bupati. Sehingga pada prinsipnya sistem Lapor Bupati memiliki potensi strategis dalam peningkatan Kualitas pelayanan publik di pemerintah Kabupaten Pekalongan.

##### b. Sarana Prasarana

Tersedianya sarana dan prasana yang memadai adalah salah satu penunjang utama yang mempengaruhi kelancaran proses pelayanan publik dan menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan dari birokrasi yang terkait (Rohman & Larasati, 2020). Terselenggaranya pelayanan publik yang baik dapat dicapai secara maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sarana menurut Moenir, (2006) bahwa semua perlengkapan kerja yang mencakup peralatan utama, alat bantu dan fasilitas lain yang berfungsi membantu pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi secara sosial bagi kelancaran program dan kepentingan pelaksana suatu organisasi kerja tersebut.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program pengaduan *online* di Kabupaten Pekalongan diantaranya; adanya ruangan yang

nyaman di gedung perkantoran, tersedianya komputer/laptop, jaringan internet dan *handphone* khusus admin sistem aduan Lapor Bupati. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia pada ruang kerja pengelolaan sistem aduan Lapor Bupati di DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan sudah cukup baik untuk menunjang pelaksanaan program secara maksimal. Sedangkan pada pelaksanaan layanan online sistem aduan Lapor Bupati, perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil sangat mempermudah DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan dalam mengelola pengaduan yang masuk serta mempermudah komunikasi antara pelaksana dengan SKPD Kabupaten Pekalongan. Perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil telah tersedia dengan jumlah dan kualitas yang memadai pada ruang pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara *online*.

## 2. Faktor Penghambat

Tantangan-tantangan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, adalah salah satu indikator yang dapat dijadikan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan publik. Beberapa tantangan sebagai faktor penghambat terlaksananya sistem aduan Lapor Bupati sejak tahun 2018 hingga saat ini antara lain;

### a. Anggaran

Sumber daya anggaran berkenaan dengan kecukupan modal dalam menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan dalam suatu kebijakan pemerintah. Dalam implementasinya DINKOMINFO mengelola aduan masyarakat melalui sistem Lapor Bupati tanpa menyediakan anggaran khusus. Hal ini berdampak pada jalannya operasional program dan pengembangan sistem pengelolaan aduan masyarakat.

### b. Sumber Daya Manusia

Faktor penting yang sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik adalah tersedianya sumber daya manusia yang kompeten selaku pelaksana program. Sumber Daya Manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang andal/canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa (Hasibuan, 2009). Sumber daya manusia bisa dilihat dari dua aspek yaitu kualitas dan kuantitas. Kualitas merujuk pada potensi atau kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia dalam menganalisis dan menjalankan suatu program, sedangkan kuantitas merujuk pada jumlah sumber daya manusia dalam mengelola suatu program (Sanusi, Agustang, & Idkhan,

2021). DINKOMINFO Kabupaten Pekalongan dalam menjalankan program pengaduan masyarakat secara online memiliki hambatan dari segi kuantitas pegawai, jumlah pegawai yang menangani pengaduan masyarakat secara online mulai dari menerima, menganalisis, hingga membuat laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat secara online setiap bulannya hanyalah satu pegawai saja.

c. Belum ada *Standard operating procedure* (SOP)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sejak perlisian layanan aduan masyarakat Lapor SIIP dan kini diubah dengan Lapor Bupati tim pengelola layanan aduan masyarakat melaksanakan tugasnya berdasarkan SK Kadin Kominfo 480/001 tahun 2021 dan permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Hal ini menjadi sangat krusial dalam mengelola sistem aduan Lapor Bupati karena DINKOMINFO belum memiliki SOP sehingga menyulitkan penentuan standar pelayanan yang ideal. Hal ini dikarenakan tidak adanya anggaran khusus yang memadai sehingga tugas pelayanan aduan Lapor Bupati dirangkap oleh aparatur pengelola dengan tugas pokok yang berbeda. Perlu adanya komitmen dari pemerintah Kabupaten Pekalongan dalam membangun sistem pelayanan publik yang mampu melayani masyarakat dengan baik. Kaitannya dengan pembuatan SOP dapat dituangkan dalam suatu peraturan bupati berupa pedoman pelaksanaan sistem aduan ataupun dalam bentuk dokumen berisikan standar bisnis pelayanan aduan di tingkat DINKOMINFO.

Belum dibuatnya Peraturan Bupati dan SOP yang memuat tugas dan standar operasional pengelolaan aduan menjadi titik lemah dalam pelaksanaan operasional suatu program kebijakan. Dimana dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis maka segala tindakan harus berdasar pada norma-norma yang telah dibuat. Hal ini tentu akan menghambat tingkat keberhasilan dan efektifitas suatu program kebijakan, dimana menurut George Edward III keberhasilan suatu kebijakan salah satunya ditentukan dengan adanya struktur birokrasi yang mantap dan terkoordinasi dengan baik.



## Kesimpulan

Penerapan layanan aduan masyarakat berbasis *e-government* di Kabupaten Pekalongan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat diketahui melalui indikator penilaian dari aspek efektivitas, responsifitas, perataan, ketepatan, efisiensi dan kecukupan. Aspek efektivitas ini masih terkendala sumberdaya baik itu SDM maupun sumber daya anggaran yang masih belum memadai. Aspek perataan informasi belum tertransmisikan dan tersosialisasikan dengan merata dikarenakan keterbatasan sumber daya. Adapun dari aspek ketepatan dan kecukupan ini terkendala pada pemahaman masyarakat akan jenis aduan yang mereka sampaikan, tidak sedikit pertanyaan ataupun keluhan masyarakat yang salah sasaran sehingga berpengaruh pada kecukupan *feedback* yang mereka terima. Sedangkan dari aspek responsifitas dan efisiensi layanan aduan masyarakat berbasis *e-government* memiliki nilai positif karena dengan adanya layanan ini berbagai bentuk permasalahan masyarakat dapat disampaikan melalui media ini dan bisa segera mendapatkan tanggapan dengan tanpa mengeluarkan biaya, hal ini tentu sangat baik jika layanan aduan masyarakat dapat dikelola lebih baik lagi.

Teridentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan layanan aduan masyarakat berbasis *e-government* di Kabupaten Pekalongan. Faktor pendukung penerapan layanan aduan masyarakat adalah memanfaatkan perkembangan teknologi informatika seperti penggunaan social media yang yang mudah digunakan dan murah. Pemanfaatan teknologi informatika ini tentu memberikan kecepatan dalam merespon berbagai pertanyaan dan keluhan dari masyarakat. Adapun faktor penghambat penerapan layanan *a quo* adalah minimnya dukungan dari aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, infrastruktur dan anggaran. Semoga kedepannya pemerintah daerah lebih memberikan dukungan lagi dalam pengembangan system layanan aduan masyarakat berbasis *e-government* sehingga dapat mewujudkan *good governance*. System aduan yang baik tentu akan memberikan stimulus kepada seluruh SKPD untuk memberikan pelayanan public yang prima karena masyarakat diberikan sarana untuk pro aktif mengawasi kinerja pelayanan public di daerah. Namun, jika hal ini terus dibiarkan tentu akan semakin memperburuk citra pelayanan publik di daerah.

## Daftar Pustaka

- Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Holle, Erick S. 2011. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service." *Sasi* 17(3):21. doi: <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>.
- Indrajit, Eko. 2006. *Elektronik Government "Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Indrajit, R., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Andi Publisher Yogyakarta.
- Listriyanti Palangda, J. M. D. (2020). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 1(2), 273–287*. DOI: <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i2.p273-287>.
- Ningtyas, I. S. (2020). *Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12 (1), 119–129. DOI: <https://doi.org/10.33701/jiapd.v12i1.1348>.
- Nugroho, A. H., & Setiyono, B. (2015). *Evaluasi Prinsip Good Environmental Governance (Geg) Dalam Penerapan Kebijakan Pengelolaan Sampah Di Kabupaten Kendal*. *Journal of Politic and Government Studies*, 4(3), 1–10.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Nurjanah, A., Dyah, M., & Kasiwi, A. N. (2021). *The Use of Artificial Intelligent in Disaster Communication between Government and Society through E-Government in North Lombok*. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717 (01), 012038. DOI:10.1088/1755-1315/717/1/012038.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). *Standar pelayanan publik di era transisi New Normal*. *Reformasi*, 10 (2). DOI: <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>.
- Sanusi, D., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang*. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 95–110. e-ISSN 2776-3471.
- Saragih, I. (2017). *Implementasi Kebijakan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 Tentang*

*Retribusi Pelayanan Kebersihan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Lingkungan Di Dinas Kebersihan Kota Medan.* Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syafira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(02), 44–56. DOI: <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>.

Wahyuningsih, D., & Purnomo, E. P. (2020). Studi komparasi: penerapan e-government di Korea Selatan dan Indonesia. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 37. DOI: <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.822>.