

# PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN DI KABUPATEN SLEMAN

Arin Nurhita Hapsari  
arinnurhita@gmail.com

Rini Rachmawati  
[rinirachma@ugm.ac.id](mailto:rinirachma@ugm.ac.id)

## Abstract

*The purpose of the study is to describe the service of Lapor Sleman application: first, as a complaint service system; second, the utilization impact of the application by the society; and third, identification the recommendation of Lapor Sleman application's development. The method used in the study is qualitative method with descriptive analysis technic. The data collected by documentation study and in-depth interview. The result of the study shows that the services of Lapor Sleman application is managed and developed by Communication and informatics Department of Sleman District and 50 moderators together with SOROT as the application provider and LAPOR! for integrated reports. The utilization impact of Lapor Sleman application is complaint services become transparent, effective, and efficient. Society can complaint anywhere and anytime, also can participate in regional development and improvement in public services. There is some recommendation to further develop Lapor Sleman application such as data migration, how to take photo and location, iOS system access, categorizing reports, socialization, and accessible statistic data of reports for users.*

**Keywords:** TIK, e-government, complaint service, utilization

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem pelayanan aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan, pemanfaatan oleh masyarakat, dan rekomendasi kebutuhan pengembangan aplikasi Lapor Sleman. metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik analisis data analisis deksriptif. Data diperoleh dengan studi dokumentasi dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah penerapan aplikasi Lapor Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan 50 moderator bekerjasama dengan SOROT (Smart Online Reporting and Observation Tools) sebagai penyedia aplikasi dan laporan terintegrasi dengan LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Dampak pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat melakukan di manapun dan kapanpun serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Ada beberapa rekomendasi pengembangan Aplikasi Lapor Sleman seperti migrasi data, pengambilan foto dan titik lokasi, akses pada sistem iOS, pengelompokkan laporan, sosialisasi, serta akses data statistik oleh pengguna.

Kata kunci: TIK, e-government, pelayanan pengaduan, pemanfaatan

## PENDAHULUAN

Pendukung aktivitas di era globalisasi ini salah satunya dengan pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK telah berkembang baik untuk individu, organisasi, maupun pemerintahan (Alawneh et al, 2013). Sektor pemerintah dikenal dengan sektor yang rigid, kaku, dan formal (Suwarno, 2008). Tapi saat ini sektor pemerintah berusaha mengikuti inovasi yang ada. TIK penting untuk bagian pemerintahan yang biasa disebut *e-government* karena dibutuhkan kemudahan pelayanan dan informasi serta transparansi antar pemerintah dan masyarakat. Masyarakat akan mendapat kemudahan untuk mengetahui informasi dan pemerintah juga mudah untuk berinteraksi dengan masyarakat serta masyarakat juga mudah untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya. *E-government*, menurut *United Nations* (dalam Thomas et al, 2013) merupakan sektor pemerintah yang menggunakan internet untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Indrajit (2004), *E-government* memiliki empat tipe relasi salah satunya *government-to-citizen* (G-to-C). G-to-C merupakan salah satu aplikasi *e-government* yang banyak dilakukan di mana pemerintah membangun dan menerapkan sistem teknologi, informasi, dan komunikasi untuk memperbaiki relasi antar pemerintah dengan masyarakat (Indrajit, 2004). Sistem *e-government* dapat berupa kanal yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pemenuhan pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Sleman memiliki komitmen mengenai *e-government* seperti ikut dalam kebijakan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang ingin mewujudkan Jogja *Cyber Province* dengan menggunakan TIK untuk mengembangkan daerahnya melalui

penambahan infrastruktur dan dari aspek pemerintahannya (Rachmawati, 2014). Pemerintah daerah Kabupaten Sleman tahun 2016 – 2021 mencantumkan kebijakan *e-government* secara tersurat yaitu pada visinya tertera “Terwujudnya Masyarakat Sleman yang Lebih Sejahtera, Mandiri, Berbudaya dan Terintegrasikannya Sistem *E-Government* Menuju *Smart Regency* (Kabupaten Pintar) Pada Tahun 2021”. Misi pertama mengenai *e-government* yaitu meningkatkan aplikasi dan integrasi sistem *e-government* melalui tahapan berkelanjutan. Maksud dari visi dan misi Pemerintah Kabupaten Sleman akan terintegrasikannya *e-government* berarti terdapat sistem regulasi, kebijakan, sikap, dan perilaku memiliki perpaduan yang didukung oleh teknologi informasi sehingga mampu memberikan respon dan penyelenggaraan pemerintah yang efektif untuk pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sebagai upaya mereformasi birokrasi pemerintah daerah Kabupaten Sleman untuk mendukung terwujudnya *good governance*. *Good governance* adalah suatu tata pemerintahan yang dijalankan secara seimbang oleh pemerintah, swasta, masyarakat bukan hanya jalan melainkan harus masuk kategori yang baik (Thoha, 2003 dalam Gafur, 2014). *Good governance* menurut Lembaga Administrasi Negara (2000 dalam Heriyanto, 2015) adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi antar pemerintah, swasta, dan masyarakat. Salah satu peningkatan pelayanan masyarakat adalah dengan adanya pelayanan pengaduan yang menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi. Pelayanan pengaduan penting adanya agar masyarakat dapat berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan pengaduan sudah diterapkan di Indonesia pada tingkat

nasional hingga daerah. Tingkat nasional terdapat Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dikembangkan oleh kantor staf presiden. Tujuan pengembangan LAPOR! oleh Kantor Staf Presiden adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pembangunan, program pemerintah, serta pelaksanaan pelayanan publik. Tingkat daerah terdapat di Kota Yogyakarta dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dari tahun 2004 dikembangkan oleh Bagian Humas dan Informasi (Rachmawati, 2014). Kota Surabaya memiliki Media Center. Media Center merupakan program yang ditunjukkan untuk menerima keluhan, saran, pertanyaan, informasi, apresiasi dari masyarakat untuk menunjang Surabaya sebagai *Smart City* (Anggini dan Rachmawati, 2016).

Kabupaten Sleman sudah memiliki beberapa pelayanan pengaduan. Pelayanan pengaduan Sleman tersebut antara lain melalui e-mail ke [LAPOR@slemankab.go.id](mailto:LAPOR@slemankab.go.id), akses pada website [www.slemankab.go.id/surat-warga](http://www.slemankab.go.id/surat-warga), sms aduan ke 0811295000, telepon ke nomor 0274-868045 dengan ekstensi 7124, kanal twitter dengan twit ke @LAPORSleman, mendatangi langsung atau membuat surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, dan *smartphone* andorid dengan mendownload di Google Play aplikasi Lapor Sleman. Kanal aduan ini tidak terbentuk pada tahun yang sama. Kanal terbaru yang dimiliki Kabupaten Sleman adalah kanal aplikasi Android Lapor Sleman. Lapor Sleman juga dapat diakses pada website [www.lapor.slemankab.go.id](http://www.lapor.slemankab.go.id). Pada website Lapor Sleman tercantum tujuan Lapor Sleman agar terdapat kolaborasi pemerintah dengan masyarakat untuk pembangunan di Kabupaten Sleman sebagai inisiatif Sleman Smart Regency. Hal tersebut berarti aplikasi Lapor Sleman

dibangun untuk mendukung visi-misi Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2016-2021. Aplikasi Lapor Sleman masuk kedalam program *Smart Digital Public Connectivity*. Dengan adanya aplikasi Lapor Sleman menjadi sarana penghubung antara masyarakat dengan pemerintah.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela, dkk (2008) terdapat kualitas pelayanan publik untuk mencapai kepuasan antara lain transparansi yaitu bersifat terbuka dan mudah diakses, akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi penerima dan pemberi pelayanan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipasif berarti mendorong peran serta masyarakat, kesamaan hak berarti tidak melakukan diskriminasi, dan keseimbangan hak dan kewajiban berarti adanya aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan pengaduan dibentuk agar masyarakat dapat berpartisipasi dan memperbaiki pelayanan publik serta pembangunan di suatu daerah. pelayanan pengaduan dapat disediakan dengan berbagai kanal akses. Kanal akses adalah suatu sarana atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk digunakan masyarakat agar terdapat interaksi antara keduanya (Indrajit, 2004).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem layanan aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan

di Kabupaten Sleman, dampak pemanfaatannya oleh masyarakat, serta mengidentifikasi rekomendasi kebutuhan pengembangan aplikasi Lapor Sleman.

## METODE PENELITIAN

Daerah kajian penelitian ini adalah Kabupaten Sleman. Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah menerapkan *e-government* untuk memperbaiki pelayanan pemerintahannya. Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan pemerintah adalah dengan dibentuk pelayanan pengaduan. Aplikasi terbaru yang dimiliki pemerintah Kabupaten Sleman adalah aplikasi Lapor Sleman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Peneliti kualitatif dapat diartikan sebagai proses untuk mencoba mendapatkan pemahaman yang lebih baik terhadap kompleksitas interaksi manusia (Cathrine Marshal, 1995 dalam Sarwono, 2006). Metode penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan untuk memahami masalah manusia dalam bentuk kata-kata dengan melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam latar ilmiah (Creswell, 1994 dalam Patilima, 2011).

Data dikumpulkan dengan cara studi dokumentasi dan wawancara mendalam (*indepth interview*). Studi dokumentasi berupa gambar, kebijakan, artikel, laporan dan sebagainya. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi dari obyek penelitian (Sarwono, 2006). Informan yang dipilih yang berpengalaman dalam mengelola atau menggunakan aplikasi Lapor Sleman. aplikasi Lapor Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman seksi komunikasi publik dan pengaduan, bidang

informasi dan komunikasi publik. Selain itu dipilih lima administrator Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki laporan terbanyak. Hal tersebut karena aplikasi Lapor Sleman merupakan aplikasi baru dipilih SKPD dengan laporan terbanyak karena dianggap sudah banyak memiliki pengalaman dalam menyelesaikan laporan. Informan administrator SKPD Kabupaten Sleman yaitu dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu, Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Lingkungan Hidup. Informan juga terdapat masyarakat pengguna aplikasi Lapor Sleman. Identitas pengguna merupakan hal yang dirahasiakan. Peneliti mendapatkan kontak informan pengguna dengan persetujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman serta pengguna itu sendiri yang bersedia diwawancarai. Didapatkan tiga masyarakat pengguna aplikasi Lapor Sleman.

Teknis analisis data adalah analisis deskriptif. Pada analisis data kualitatif, hasil wawancara atau pengamatan terhadap data dibangun kata-katanya yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum (Patilima, 2011). Menurut Matthew B. Miles dan Michael Huberman (dalam Patilima, 2011) analisis data kualitatif memiliki alur antara lain:

1. Reduksi data  
Reduksi data diartikan sebagai proses dalam pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.
2. Penyajian data  
Penyajian data merupakan sekumpulan dari informasi yang tersusun sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan

kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan  
Bagian terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pertanyaan dan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Sleman melakukan reformasi birokrasi sebagai cara untuk mewujudkan *good governance*. *Good governance* merupakan salah satu komponen untuk mewujudkan Sleman menjadi *Smart Regency*. *Smart Regency* merupakan konsep kabupaten cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi

(<https://kominfo.slemankab.go.id/2017/05/15/menju-sleman-smart-regency/> diakses tanggal 15 Desember 2017). Cara untuk penataan laksana *good governance* yaitu dengan pengembangan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya dengan sistem pengaduan. Saat ini pelayanan pengaduan di Kabupaten Sleman dengan TIK yaitu melalui *twitter*, *facebook*, *e-mail*, dan *smartphone* android.

Latar belakang dari pembentukan aplikasi Lapor Sleman secara tidak langsung berkaitan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang tertulis penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Pelayanan pengaduan menjadi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik secara eksternal. Selain itu, latar belakang pembentukan aplikasi Lapor Sleman adalah mengikuti perkembangan zaman dari teknologi. Saat ini banyak masyarakat yang

telah memiliki smart phone berbasis android.

Tujuan dari pengembangan kanal aduan aplikasi Lapor Sleman adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan aduan. Lapor Sleman yang dikembangkan dapat diakses melalui *website* maupun *smartphone* android ini dapat digunakan di manapun dan kapan pun. Hal ini memudahkan penyampaian informasi dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah Kabupaten Sleman. Pengembangan aplikasi Lapor Sleman ini menjadi lebih efektif dan efisien yaitu semua laporan langsung terhubung ke instansi yang bersangkutan. .

Alur pelayanan untuk melihat jalannya laporan hingga ditindak lanjuti dengan aplikasi Lapor Sleman yaitu masyarakat melapor melalui aplikasi Lapor Sleman dengan masuk atau mendaftar menggunakan e-mail. Kemudian laporan diterima oleh operator (admin utama) yang merupakan seksi komunikasi publik dan pengaduan, bidang informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. laporan yang bisa terjawab akan langsung dijawab oleh moderator. Tetapi apabila laporan merupakan wewenang SKPD lain, laporan akan didisposisikan berdasarkan kategori. Laporan diterima oleh moderator (admin SKPD), laporan akan disaring oleh admin SKPD untuk di distibusikan ke bidang atau seksi atau butuh penanganan hingga kepala dinas. Akan ada analisis laporan dan tindak lanjut kemudian jawaban laporan dari yang bersangkutan diberitahukan ke moderator untuk nanti dijawab melalui kolom tanggapan di laporan yang bersangkutan. Jika jawaban dianggap sudah menyelesaikan status laporan diubah menjadi terselesaikan.

Aplikasi Lapor Sleman juga mendapatkan laporan dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dari Kantor Staf Presiden. Hal tersebut karena kedua sistem pengaduan ini terintegrasi. LAPOR! merupakan salah satu sarana aspirasi dan pengaduan yang berbasis media sosial atau online yang mudah diakses dan terpadu dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan BUMN di Indonesia. Apabila laporan dari Lapor Sleman membutuhkan penanganan skala nasional maka akan didisposisi ke LAPOR!. Sedangkan jika di LAPOR! terdapat laporan mengenai Kabupaten Sleman, laporan akan didisposisikan ke Aplikasi Lapor Sleman. tertanggal 21 Februari 2017 – 27 September 2017 laporan dari LAPOR! yang masuk ke Lapor Sleman total 25 laporan.

Aplikasi Lapor Sleman dikelola dan dikembangkan oleh seksi komunikasi publik dan pengaduan, bidang informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai operator aplikasi Lapor Sleman. Selain aplikasi Lapor Sleman operator juga memegang pelayanan pengaduan lain seperti sms, telepon, twitter, facebook, surat, dan e-mail. Selain operator, terdapat moderator di setiap SKPD di Kabupaten Sleman yang berjumlah 50 moderator. Mereka menjadi perwakilan dari SKPD masing-masing. Moderator dibagi menjadi moderator Organisasi Perangkat Daerah berjumlah 33 dan moderator lokasi yaitu berjumlah 17 sesuai kecamatan di Kabupaten Sleman. Pada pelaksanaan aplikasi Lapor Sleman berkerjasama dengan Smart Online Reporting and Observation Tools (SOROT) untuk penyediaan aplikasi pada *smartphone android* dan website. SOROT merupakan sistem pelaporan yang mudah digunakan karena memberikan media untuk melaporkan opini dari masalah disekitar pengguna melalui website atau aplikasi di android (<http://sorot.id>) diakses pada tanggal 18 Juli

2017). SOROT dipilih karena dianggap memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk penyediaan aplikasi makanya dipilih oleh pemerintah Kabupaten Sleman. Aplikasi Lapor Sleman juga berkerjasama dengan LAPOR! dari Kantor Staf Presiden melalui laporan yang terintegrasi.

Informasi yang ditampilkan aplikasi Lapor Sleman berupa beranda (home) yang dapat melihat laporan secara keseluruhan, menu informasi berupa berita-berita yang didapat dari Humas Kabupaten Sleman dan website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id), peta karena laporan dapat menggunakan titik lokasi berupa GPS, profil pribadi, dan notifikasi laporan. Tampilan pada aplikasi Lapor Sleman dan website [www.lapor.slemankab.go.id](http://www.lapor.slemankab.go.id) sedikit berbeda. Pada website dapat melihat laporan berdasarkan kategori yang dipilih serta saat melakukan *input* laporan dapat memilih kategori yang sesuai dengan laporannya. Sedangkan pada aplikasi tidak bisa melihat dan memilih berdasarkan laporan.

Kendala dari aplikasi Lapor Sleman adalah mengenai aplikasi android yang hanya dapat diakses diatas android 4.1 atau dengan kode nama *jelly bean*. Karena dianggap kepemilikan android tersebut sudah banyak dan apabila aplikasi Lapor Sleman dibentuk untuk dapat diakses dibawah android 4.1 maka performa aplikasi akan menurun. Solusi dari kendala ini adalah masih banyaknya pelayanan pengaduan yang bisa digunakan oleh masyarakat dan masih ditindaklanjuti oleh pemerintah Kabupaten Sleman. Kendala lainnya yaitu titik lokasi dari GPS yang biasanya tidak akurat padahal ada beberapa dinas yang membutuhkan lokasi untuk dapat terjun ke lapangan langsung seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan, Dinas Perhubungan, dan dinas lainnya. Solusi dari kendala tersebut adalah menanyakan di

kolom tanggapan mengenai lokasi yang dimaksud dan melakukan survei untuk kebenaran laporan.

Pemanfaatan aplikasi lapor sleman dapat dilakukan dari seluruh masyarakat pengguna tanpa melihat lokasi tetapi laporan yang ditanggapi dan ditindaklanjuti adalah khusus laporan mengenai Kabupaten Sleman baik dari pelayanan maupun untuk pembangunan daerah. jumlah laporan dari bulan Mei 2016 hingga 9 Agustus 2017 memiliki total 659 laporan dengan 427 laporan terselesaikan, 94 laporan diproses, 6 laporan belum diproses, dan 132 laporan dihapus. Laporan dihapus merupakan laporan uji coba saat pembuatan dan sosialisasi dengan SKPD lain. Laporan yang terselesaikan sebesar 65% dari total laporan. Presentase diatas 50% tersebut berarti cukup baik artinya ada usaha dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk merespon laporan yang ada. Perbandingan antara laporan masuk di Lapor Sleman dan masyarakat di Kabupaten Sleman pada tahun 2016 sebesar 1.113.707 jiwa (<http://slemankab.bps.go.id> diakses pada tanggal 15 Desember 2017), sebesar 0,04%. Artinya, masyarakat di Kabupaten Sleman belum banyak mengetahui aplikasi Lapor Sleman. Hal tersebut bisa disebabkan banyak hal, mengingat aplikasi Lapor Sleman yang baru dibentuk kurang dari dua tahun serta banyaknya kanal pengaduan lainnya.

Kategori laporan dilakukan untuk memudahkan wewenang dalam penanganan pelayanan pengaduan. Sepuluh kategori dengan jumlah terbanyak berdasarkan kategori dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1 Sepuluh Kategori Aplikasi Lapor Sleman dengan Jumlah Terbanyak berdasarkan Kategori Tahun 2016- Agustus 2017

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah (%)</b>
Pelayanan informasi publik Umum	12,5%
Infrastruktur	11,7%
Lampu PJU	10,4%
Perijinan	9,7%
Jalan berlubang, galian, IMB, drainase	5,0%
Sampah, limbah, izin lingkungan, penghijauan	4,7%
Kependudukan (akta, KTP, KK)	4,2%
Lalu Lintas dan Perparkiran	4,0%
Pelayanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan dan Pelayanan Puskesmas	2,5%

Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman dan Hasil Pengolahan, 9 Agustus 2017.

Dilihat pada tabel 1.1 maka dinas dengan laporan terbanyak adalah Dinas Komunikasi dan Informatika yang menangani kategori pelayanan informasi publik. Pada kategori umum tanggung jawab oleh humas. Dinas Pekerjaan umum dan Perumahan yang bertanggung jawab kategori infrastruktur, jalan berlubang, galian, IMB, dan drainase. Dinas Perhubungan yang menangani kategori Lampu PJU, lalu lintas, dan perparkiran. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu yang menangani kategori perijinan. Dinas Lingkungan Hidup yang menangani kategori sampah, limbah, izin lingkungan, dan penghijauan. Dinas Kependudukan dan Ctatan Sipil yang menangani kategori kependudukan (akta, KTP, KK). Dinas Kesehatan yang menangani kategori pelayanan kesehatan,

jaminan kesehatan, dan pelayanan puskesmas.

Laporan dengan kategori terbanyak bukan berarti dinas yang bersangkutan negatif karena laporan yang masuk tidak semuanya keluhan atau pengaduan. Dapat dilihat dinas dengan laporan terbanyak merupakan dinas yang berkaitan dengan pelayanan ke masyarakat. Banyaknya laporan juga membuktikan masyarakat yang berani terbuka dengan pemerintah dan wujud kepedulian masyarakat terhadap lingkungannya.

Pelayanan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. aplikasi Lapor Sleman yang berbasis aplikasi android dan *website* ini dapat diakses di mana pun dan kapanpun. Pemanfaatan TIK merubah pola bekerja seperti komunikasi antar pengajar dengan muridnya tidak harus berhadapan secara langsung tetapi dapat melalui *e-mail* (Rachmawati dkk, 2010). Sama halnya dengan pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman ini, pelapor atau pengguna aplikasi Lapor Sleman tidak harus berada di Kabupaten Sleman. Persebaran lokasi pengguna aplikasi Lapor Sleman berada di Kabupaten Sleman dan sekitarnya, Jawa Barat, DKI Jakarta dan sekitarnya, Kota Surabaya, dan Kepulauan Riau.

Masyarakat yang memanfaatkan aplikasi Lapor Sleman memiliki tujuan yang berbagai macam antara lain ingin mencoba, memberikan apresiasi dan masukan, serta melaporkan masalah yang ada di lingkungannya. Aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan yang baru lebih mudah diakses dan penyampaian pengaduan lebih mudah bagi masyarakat. Manfaat yang sudah dirasakan antara lain karena aplikasi Lapor Sleman bersifat transparan jadi semua laporan dapat dilihat oleh pengguna aplikasi Lapor Sleman.

Masyarakat pengguna dapat mengetahui kondisi di Kabupaten Sleman selain itu juga bisa menjadi fungsi kontrol pemerintah yang laporannya tidak segera ditindaklanjuti. Manfaat lain yang dirasakan adalah adanya respon yang baik dari pemerintah membuat masyarakat merasa mudah untuk penyampaian pertanyaan, apresiasi, keluhan, pengaduan, dan saran. Kendala tidak ada yang berarti karena dari aplikasi mudah diakses. Pada bulan agustus 2017 sempat terjadi *error* saat verifikasi tetapi hal tersebut dapat dilewati dan aplikasi masih dapat digunakan.

Dampak dari adanya aplikasi Lapor Sleman yang dirasakan oleh pemerintah belum begitu signifikan karena baru dijalankan kurang lebih selama setahun dan masih adanya pelayanan pengaduan lain. Salah satu dampak yang dirasakan oleh pemerintah adalah berkurangnya laporan hoaks, penanganan aduan lebih efektif karena terdapat status laporan yang dapat dipantau karena laporan dapat diakses oleh semua pengguna, memudahkan penanganan laporan karena langsung menuju ke instansi yang bersangkutan, karena sifat aplikasi Lapor Sleman yang transparan maka penanganan pengaduan lebih cepat karena menjadi motivasi dan agar nama instansi tersebut lebih baik.

Dampak secara tidak langsung juga dapat dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat yang telah melaporkan lingkungannya maka akan mengubah pembangunan di Kabupaten Sleman. Masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam pembangunan Kabupaten Sleman. Partisipasi menjadi salah satu prinsip untuk mewujudkan *good governance* (Budiarti dan Rachmawati, 2014). Laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi Lapor Sleman dapat ditindak lanjuti oleh pemerintah Kabupaten Sleman sehingga permasalahan dapat terselesaikan.



Seperti permasalahan kemacetan dan parkir liar di sekitar Pasar Stan, Kecamatan Depok yang akhirnya ada penertiban di sekitar pasar tersebut. Dampak pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman ini di mana masyarakat merasa diperhatikan oleh pemerintah ini akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kemauan masyarakat untuk menyampaikan laporan atau aspirasinya. Rasa kepercayaan terhadap kinerja layanan pemerintah menjadi modal yang baik untuk menjalankan program untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Aurumbita dan Rachmawati, 2013).

Rekomendasi pengembangan dari pemerintah operator aplikasi Lapor Sleman adalah migrasi data dari SOROT ke pihak pemerintah Kabupaten Sleman hingga akhir 2017 sehingga kepemilikan data ada di pemerintah Kabupaten Sleman, perubahan di bagian foto yang harus mengambil saat ditempat kejadian, penambahan ke *smartphone* dengan sistem iOS tetapi harus melihat kebutuhan dan keinginan masyarakat. Rekomendasi dari pemerintah moderator aplikasi Lapor Sleman adalah titik lokasi GPS yang dapat menunjukkan lokasi yang ingin dilaporkan bukan saat lokasi pengguna saat melapor. Titik lokasi dibutuhkan untuk beberapa dinas yang terjun ke lapangan.

Rekomendasi dari masyarakat dan pemerintah operator aplikasi Lapor Sleman adalah sosialisasi yang lebih digencarkan. Saat ini sosialisasi berupa publikasi ke koran, baliho, spanduk, acara televisi, dan iklan *youtube* dirasa belum memadai. Agar aplikasi Lapor Sleman lebih dikenal diperlukan sosialisasi yang lebih intens seperti pemasangan spanduk hingga ke setiap kantor desa dan kantor SKPD yang langsung memberikan layanan ke masyarakat di Kabupaten Sleman. Publikasi melalui media sosial yang dimiliki

pemerintah Kabupaten Sleman secara berkala.

Rekomendasi dilihat dari media pelayanan pengaduan yang telah ada seperti pada LAPOR! yaitu pengkoreksian kata-kata laporan. Hal ini agar laporan dibaca lebih nyaman dan sopan. Selain itu, agar lebih transparan perlu ditampilkan data statistik yang dapat diakses pengguna seperti LAPOR!. Rekomendasi lainnya yaitu dilihat dari media UPIK di Yogyakarta dan Media Center di Surabaya di mana laporan dapat dikelompokkan. Pengelompokkan laporan menjadi empat jenis informasi pelayanan dengan kategori keluhan, informasi, pertanyaan, dan usul serta saran (Nurpireno, 2012 dalam Aurumbita dan Rachmawati, 2013). Rekomendasi pengembangan diatas bertujuan untuk membuat aplikasi Lapor Sleman lebih mudah untuk pelayanan ke masyarakat serta agar tujuan pembentukan aplikasi Lapor Sleman sebagai inisiasi untuk mewujudkan Sleman *Smart Regency* dapat terlaksana.

## KESIMPULAN

1. Layanan aplikasi Lapor Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan 50 moderator bekerjasama dengan SOROT (*Smart Online Reporting and Observation Tools*) sebagai penyedia aplikasi dan laporan terintegrasi dengan LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dari Kantor Staf Presiden.
2. Dampak pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat melakukan di manapun dan kapanpun serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.
3. Ada beberapa rekomendasi pengembangan Aplikasi Lapor Sleman seperti migrasi data, pengambilan foto

dan titik lokasi, akses pada sistem iOS, pengelompokkan laporan, sosialisasi, serta akses data statistik oleh pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

Alawneh, A. Al-Refai, H. Batiha, K. (2013). *Measuring User Satisfaction from E-Government Services: Lessons from Jordan*. Journal of Government Information Quarterly 30 (2013) 277-288.

Anggini, Trafika. Rachmawati, Rini. (2016). *Pemanfaatan Media Center Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya Smart City*. Jurnal Bumi Indonesia Volume 5 Nomor 1 Tahun 2016.

Aurumbita, Yuke Nori. Rachmawati, Rini. (2013). *Pemanfaatan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta*. Jurnal Bumi Indonesia Volume 2 Nomor 3 Tahun 2013.

Budiarti, Charina Vertinia. Rachmawati, Rini. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Online di Kota Yogyakarta*. Jurnal Bumi Indonesia Volume 3 Nomor 2 Tahun 2014.

Gafur, Mohammad Zain A., (2014). *Inkonsistensi Penerapan Good Governance dalam Impelementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa dalam Pramusinto, Agus (Ed.) Seri Kebijakan Publik Indonesia: Demokrasi dan Good Governance*. Yogyakarta. IGPA MAP UGM.

Heriyanto, Anas. (2015). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman*. Jurnal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Yogyakarta.

Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government – Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. ANDI.

Patilima, Hamid. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung. Penerbit Alfabeta.

Rachmawati, Rini. D, Ettema, R, Rijanta, A, Djunaedi. (2010). *The Impact of ICT Use to The Change of Work Pattern and its Relationship with Work Travel*. Proceeding. World Academic of Science, Engineering and Technology. ISSN 2070-374. Issue 66:2587-2607 June 2010. Paris.

Rachmawati, Rini. (2014). *Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2011-2015.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021.

Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochardi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, dan Syaifudin. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA LAN.

Thomas, B., Basil, M., Christina, M., Fedra, K., Manuela, T. (2013). *Measuring Users Satisfaction of an E-government Portal*. 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment

(HAICTA 2013). Procedia Technology 8 (2013) 371-377.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<http://sorot.id> diakses pada tanggal 18 Juli 2017 oleh Arin Nurhita H.

<http://slemankab.bps.go.id> diakses pada tanggal 15 Desember 2017 oleh Arin Nurhita H.

<https://kominfo.slemankab.go.id/2017/05/15/menju-sleman-smart-regency/> diakses tanggal 15 Desember 2017 oleh Arin Nurhita H.