

**EVALUASI PROGRAM *SMART GOVERNANCE* MELALUI
APLIKASI LAPOR SLEMAN**

Atika Nur Sholikhah¹, Cicuk Kusmarianto²

¹CV Doni Sakata Group Yogyakarta

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “AAN” Yogyakarta

Email: atikasholikhah@gmail.com c.kusmarianto@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the performance of the Sleman Report Application and evaluate Smart Governance through the Sleman Report Application, as well as the factors that influence it. The method used is descriptive qualitative. Sources of data obtained from observations, interviews, and documentation. The informant retrieval technique is purposive sampling and community informants use the Probability Sampling technique. The data analysis technique went through the stages: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Smart Governance program through the Sleman Report Application when viewed from the evaluation of components according to Stufflebeam (2003:2), namely the Context component is quite good, but the Input, Process, and Product components still need to be developed and improved the quality of the program both Applications Report Sleman as well as the government and the community as human resources who run the program. The factors that support the Smart Governance program through the Sleman Report Application, namely the response and support from the community are quite good. The factors that hinder the Smart Governance program through the Sleman Report Application are application features, complaint resolution processes, and human resources that are not optimal.

Keywords: Program Evaluation; Smart Governance; Sleman Report Application.

Pendahuluan

Indonesia saat ini telah memiliki banyak kabupaten/kota yang berkembang pesat dengan menerapkan konsep pelayanan dengan memanfaatkan teknologi modern. Pemanfaatan teknologi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sleman adalah dengan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat melalui *Smart City* untuk menjadikan kota pintar dengan cara yang modern.

Smart City maupun *Smart Regency* menerapkan teknologi sebagai penggerak roda kegiatan di suatu wilayah agar berjalan lebih efektif, tidak hanya memfokuskan pada pelayanan, melainkan juga pada aspek lain seperti pendidikan, pariwisata, kesehatan, dan aspek lainnya. Sumber daya alam yang mencukupi dan sumber daya manusia yang dapat bekerja sama menjadi pendukung dalam upaya untuk mewujudkan *Smart Regency*. Tentu dalam mewujudkan tujuan tersebut tidak dapat dilakukan hanya satu pihak saja melainkan juga perlu adanya dukungan dan kerja sama dari pemerintah dan masyarakat untuk berupaya dalam mewujudkan *Smart Regency*.

Menurut Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Hadi Prabowo (2019) dalam Rapat Kerja Nasional Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia (APKASI) (<https://bappeda.kalselprov.go.id/> diakses pada 18 Mei 2022) memaparkan bahwa, *Smart Regency* merupakan konsep kabupaten yang mampu mengelola dan memanfaatkan segala sumber daya yang dimiliki, meliputi Sumber Daya Alam (SDA) dan Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga warganya dapat hidup dengan nyaman.

Smart Regency atau Kabupaten Pintar secara tidak langsung juga merupakan istilah lain dari konsep *Smart City* atau Kota Pintar yang diimplementasikan di beberapa Kabupaten/Kota di Indonesia. Tertulis dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 1.1 Tahun 2018 tentang *Masterplan Pengembangan Smart City Kabupaten Sleman Tahun 2017-2026* dijelaskan bahwa *Smart City* adalah kota yang dapat mengelola berbagai sumber daya (alam, manusia, waktu, dan lainnya) yang ada untuk digunakan secara efektif dan efisien dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya sehingga dapat hidup aman, nyaman, dan berkelanjutan.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang *Smart City* di atas dapat disimpulkan bahwa *Smart City* maupun *Smart Regency* merupakan kota yang dapat memaksimalkan dalam pengelolaan sumber daya. Sumber daya tersebut antara lain: Sumber Daya Alam (SDA), Sumber Daya Manusia (SDM), waktu, dan sumber daya lainnya dengan memanfaatkan teknologi sehingga dapat membantu masyarakat untuk menciptakan kehidupan yang aman, nyaman, efektif, dan efisien.

Salah satu kabupaten yang mewujudkan *Smart City* adalah Kabupaten Sleman. Pengembangan dan penerapan konsep tentang *Smart City* di Kabupaten Sleman sudah dimulai sejak tahun 2016, yaitu dengan mencantumkan konsep *Smart Regency* pada visi Kabupaten Sleman. Saat itu ditargetkan program Sleman *Smart Regency* dapat terwujud tahun 2021. Namun setelah tahun 2021 berlalu program Sleman *Smart Regency* tetap berlanjut hingga 2026. Seperti yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman yang mengikuti gerakan menuju 100 *Smart City* untuk menjadi deretan *Smart City* dan contoh bagi kabupaten lain. Terdapat 6 (enam) elemen pada Sleman *Smart Regency* antara lain yaitu *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, dan *Smart Environment*.

Salah satu aspek yang memiliki peran penting atas keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah *Smart Governance*. Mengutip dari Sleman *Dashboard Smart Government* (<https://mediacenter.slemankab.go.id>, diakses pada 19 Mei 2022) dijelaskan bahwa *Smart Government* adalah Kabupaten Sleman yang cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan publik serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Beberapa program yang diimplementasikan dalam Sleman *Smart Regency* pada elemen *Smart Governance* antara lain: Pertama, Elektronik Penerimaan Peserta Didik Baru (E-PPDB), Sistem informasi penerimaan peserta didik baru untuk tingkat SMP di Sleman yang terintegrasi secara *online* dan *real time*. Kedua, yaitu Mobile Pajak Bumi dan Bangunan (mobile PBB) yang merupakan aplikasi mobile android yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengecekan besaran pokok PBB yang harus dibayar per tahun dan informasi riwayat pembayaran PBB 5 tahun sebelumnya.

Produk atau program lain yang dijalankan yaitu Lapor Sleman berfungsi sebagai wadah/media bagi warga Sleman untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan berupa keluhan, kritik dan saran kepada pemerintah Kabupaten Sleman berkaitan dengan permasalahan pembangunan di Kabupaten Sleman. Keempat, Sleman TV sebuah Kanal *youtube* resmi Pemerintah Kabupaten Sleman yang menyajikan video liputan berbagai kegiatan dan aktifitas pemerintahan maupun masyarakat di Kabupaten Sleman. Terakhir yaitu Sistem perijinan *online* merupakan sebuah Sistem Perijinan Terpadu yang merupakan pelayanan perijinan secara *online* di Kabupaten Sleman, dimana masyarakat dapat melakukan pengurusan berbagai jenis perijinan secara tersistem mulai dari pendaftaran, konseling,

pengecekan status proses perijinan maupun informasi dokumen perijinan selesai dan tagihan pembayaran yang akan di-*broadcast* melalui SMS oleh sistem.

Pemerintah Kabupaten Sleman meluncurkan salah satu aplikasi untuk menerima aduan masyarakat yaitu Aplikasi Lapor Sleman yang dapat diunduh melalui *Google Playstore* bagi pengguna *android* dan melalui *App Store* bagi pengguna *iOS*, selain itu juga dapat diakses langsung melalui *website*. Aplikasi Lapor Sleman merupakan sebuah aplikasi bagian dari inisiatif Sleman *Smart Regency* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pemerintah untuk berkolaborasi dalam melakukan perencanaan serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di Kabupaten Sleman.

Aplikasi Lapor Sleman pada dasarnya berbasis *online* sehingga lebih mudah untuk digunakan karena fleksibel dan dapat dioperasikan sekaligus melalui *device* atau perangkat *handphone* maupun komputer. Selain itu Aplikasi Lapor Sleman juga sebagai wujud pelayanan terhadap masyarakat yang akan melaporkan aduan. Pada implementasinya, Aplikasi Lapor Sleman masih belum maksimal sehingga perlu dilakukan evaluasi perbaikan lebih lanjut agar tujuan dibentuknya Aplikasi Lapor Sleman dapat tercapai.

Pada implementasinya, penerapan Aplikasi Lapor Sleman masih ditemukan permasalahan seperti: penilaian atau *rating* yang diberikan masyarakat pada Aplikasi Lapor Sleman di *Google Playstore* dan *Appstore* cukup rendah. Keluhan masyarakat melalui Aplikasi Lapor Sleman belum sepenuhnya tertangani. Masalah lain yang ditemukan yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan aduan melalui Aplikasi Lapor Sleman, serta belum optimalnya pengelolaan Aplikasi Lapor Sleman. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ditemukan dan pentingnya program Aplikasi Lapor Sleman untuk memudahkan serta mempercepat informasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan sebaliknya kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan permasalahan kepada pemerintah, sehingga penulis tertarik untuk meneliti/ melakukan evaluasi program *Smart Governance* melalui Aplikasi Lapor Sleman dalam mewujudkan Sleman *Smart Regency*.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi program *Smart Governance* melalui Aplikasi Lapor Sleman. Penelitian ini juga untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat program Aplikasi Lapor Sleman.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat akademis maupun praktis. Secara akademis penelitian ini diharapkan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bidang administrasi publik tentang studi pengembangan pelayanan publik. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan kepada Pemerintah Daerah dan pengelola Sleman *Smart Governance* melalui Aplikasi Lapor Sleman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena yang terjadi (Moleong, 2006:11). Menurut Sugiyono (2008:1) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Terdapat dua macam sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: pertama data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data di lokasi penelitian berlangsung yang berupa hasil observasi di lapangan maupun dengan melakukan wawancara, memberikan kuisioner secara lebih mendalam. Data tersebut dikumpulkan dengan beberapa alat seperti lembaran kuisioner, video, perekam suara, wawancara, foto, dan lain sebagainya. Kedua, data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya dan diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, laporan, dan sumber lainnya. Data sekunder digunakan sebagai pendukung dari data primer yang telah diperoleh dan memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam.

Teknik Penentuan Informan

Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Purpose Sampling*. Menurut Sugiyono (2013:96) *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Tujuan dari teknik *purposive sampling* yaitu untuk mendapatkan orang-orang yang menguasai permasalahan yang sedang diteliti untuk kemudian dijadikan sebagai informan. Khusus untuk informan dari masyarakat umum menggunakan teknik *probability sampling* atau teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Diskripsi Obyek Penelitian

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Sleman merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hasil penataan kelembagaan pada tahun 2016 dan baru resmi beroperasi sejak 3 Januari 2017. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sleman. Aturan mengenai kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah diatur dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.18 Tahun 2021.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting untuk diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Sleman meluncurkan Aplikasi Lapor Sleman sebagai wadah untuk mengirimkan aduan, sekaligus sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan Sleman *Smart Governance*. Lapor Sleman adalah aplikasi bagian dari inisiatif Sleman *Smart Regency*. Aplikasi Lapor Sleman bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi warga dan pemerintah Kabupaten Sleman untuk bisa berkolaborasi dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di Sleman. Adanya Aplikasi Lapor Sleman berguna bagi warga untuk memberikan laporan dalam bentuk aspirasi, saran, kritik, dan keluhan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Sleman.

Selain itu warga juga diberikan kemudahan untuk meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintah Kabupaten Sleman secara cepat. Aplikasi Lapor Sleman juga dapat memudahkan pemerintah Kabupaten Sleman dalam memahami permasalahan di lingkungan masyarakat, sehingga permasalahan dapat dengan cepat dilakukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut. Laporan aduan yang dikirim masyarakat lalu ditindaklanjuti pemerintah, *progress* atau perkembangan mengenai permasalahan yang dilaporkan dapat dilihat melalui Aplikasi Lapor Sleman, karena Admin akan memperbaiki atau permasalahan yang telah ditangani di lapangan.

Aplikasi Lapor Sleman merupakan salah satu program yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Sleman dalam upaya mewujudkan Sleman *Smart Regency*. Pengembangan aplikasi Lapor Sleman dipusatkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan bekerja sama dengan OPD yang terintegrasi pada Lapor Sleman. Setiap OPD memiliki *admin* yang dapat langsung merespon laporan yang dikirim oleh masyarakat agar dapat segera ditindaklanjuti. Melalui aplikasi ini, diharapkan permasalahan yang disampaikan masyarakat sebagai pengguna aplikasi dapat diselesaikan oleh masing-masing OPD yang terkait. Setidaknya saat ini terdapat 53 OPD yang terdiri dari Dinas hingga satuan Kecamatan maupun instansi di bawah naungan pemerintah. Masing-masing OPD

tersebut disesuaikan dengan kategori-kategori laporan aduan, sehingga laporan masyarakat yang dikirim lalu disortir sesuai dengan kategori dan ditindaklanjuti oleh OPD yang membawahnya sesuai dengan permasalahan yang ada.

Aduan dapat dikirim selama 24 jam, karena telah dirancang dengan bentuk aplikasi yang dapat diakses lebih mudah oleh masyarakat. Ada pun alur penggunaan Aplikasi Laporan Sleman yaitu: (1) mengunduh Aplikasi Laporan Sleman di *Google Playstore* untuk pengguna *android* dan *App Store* untuk pengguna *iOS*. (2) selanjutnya adalah mendaftarkan akun dengan mengisi data diri yang meliputi nama lengkap, *email*, dan nomor telepon lalu klik *register*. (3) tunggu hingga mendapatkan *email* verifikasi untuk *login*. (4) setelah terdaftar, pengguna dapat mengirim laporan sesuai dengan kategori yang tersedia pada aplikasi. Laporan dapat disertai gambar serta lokasi agar memudahkan *admin* atau petugas dalam menindaklanjuti laporan. Selain itu juga pengguna aplikasi dapat memilih fitur anonim apabila nama pelapor tidak ingin ditampilkan pada halaman laporan aplikasi sekaligus untuk menjaga kerahasiaan data diri pelapor.

Jenis laporan yang disampaikan dapat berupa keluhan, kritik, saran, dan aspirasi masyarakat. Aplikasi Laporan Sleman memiliki beberapa fitur untuk memudahkan masyarakat mengutarakan aspirasi, pengaduan, dan permasalahan yang dihadapi dan ditemukan di wilayah Kabupaten Sleman. Aduan dapat dikirim selama 24 jam, karena telah dirancang dengan bentuk aplikasi yang dapat diakses lebih mudah oleh masyarakat. Aplikasi Laporan Sleman hanya memerlukan jaringan internet yang stabil agar dapat dioperasikan, ukuran aplikasi yang tidak terlalu besar dan memenuhi memori penyimpanan sehingga lebih ringan.

Masyarakat yang ingin melaporkan aduan dapat menyesuaikan dengan kategori yang telah tersedia di dalam aplikasi. Kategori-kategori laporan yang dilaporkan masyarakat merupakan tanggung jawab dari masing-masing OPD untuk menindaklanjuti sesuai dengan jenis kategori laporan aduan. Laporan aduan yang dikirim melalui Aplikasi Laporan Sleman akan direspon oleh admin atau pelaksana dari setiap OPD yang terkait. Pada Aplikasi Laporan Sleman tercantum sebanyak 60 kategori yang dapat dipilih oleh masyarakat sesuai dengan permasalahan di lapangan. Kategori tersebut terdiri dari bidang sosial, infrastruktur, kesehatan, pendidikan, pelayanan, kependudukan, maupun permasalahan umum lainnya.

Pembahasan

Evaluasi merupakan suatu langkah penting dalam menjalankan sebuah program (Arifin 2019:3). Tahap evaluasi dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana keefektifan suatu program yang dijalankan, sehingga apabila terjadi hambatan dan permasalahan pada

proses pelaksanaan program dapat segera diselesaikan (Irawan 2012:7). Hasil evaluasi juga dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat kebijakan selanjutnya yang lebih baik, mengenai program yang sedang berlangsung (Arikunto dan Cepi, 2008:2). Sejak awal diluncurkan hingga saat ini belum dilaksanakan evaluasi khusus mengenai program tersebut, upaya lain yang dilakukan adalah *monitoring* dan evaluasi empat bulan sekali tetapi tidak menyeluruh yang bertujuan untuk melihat perkembangan dan menangani hambatan yang dihadapi admin pelaksana. Evaluasi pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori dari Stufflebeam (2003:2) agar lebih terukur. Indikator yang digunakan yaitu: konteks (*context*), masukan (*input*), proses (*process*), dan produk (*output*).

Evaluasi konteks menilai kebutuhan, masalah, aset, dan peluang untuk menentukan pengambil keputusan dalam menentukan tujuan dan prioritas. Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa baik dari pemerintah maupun masyarakat memahami apa yang menjadi tujuan utama dari dibuatnya Aplikasi Lapor Sleman. Latar belakang mengenai inisiatif untuk menyediakan wadah sebagai media untuk melaporkan aduan di lingkungan masyarakat sudah berjalan sebagaimana mestinya. Adanya inisiatif dari masyarakat untuk peka melaporkan keluhan terhadap permasalahan di lingkungan sekitar, sekaligus inisiatif pemerintah untuk menerima dan menindaklanjuti laporan yang disampaikan masyarakat agar dapat ditindaklanjuti.

Selain fungsi utamanya untuk melaporkan aduan, Aplikasi Lapor Sleman juga dapat digunakan untuk melakukan kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat, seperti yang dilakukan oleh salah satu admin dari grup Info Cegatan Jogja (ICJ) yang ikut berkolaborasi dan membantu dalam proses penyampaian laporan aduan. Tujuan dari Aplikasi Lapor Sleman sebagai media untuk melaporkan aduan sudah cukup terlaksana sebagai mana mestinya dan mendapat respon beragam dari masyarakat. Didukung dengan pemahaman masyarakat serta inisiatif untuk melapor aduan melalui Aplikasi Lapor Sleman. Dukungan masyarakat juga sangat penting dalam pengembangan Aplikasi Lapor Sleman.

Respon dan dukungan masyarakat sangat penting untuk mengoptimalkan Aplikasi Lapor Sleman sebagai salah satu media untuk melaporkan aduan. Respon dari masyarakat beragam baik berupa respon positif maupun negatif, namun pemerintah berharap agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan Aplikasi Lapor Sleman yang sekaligus sudah merupakan bentuk dukungan terhadap program tersebut. Secara keseluruhan konteks pada Aplikasi Lapor Sleman sudah cukup baik dan masyarakat masih antusias serta berharap agar Aplikasi Lapor Sleman dapat dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya.

Input atau masukan merupakan suatu kegiatan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mencapai tujuan program. Salah satu sumber daya yang dimanfaatkan adalah Sumber Daya Manusia (SDM), upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kemampuan admin pengelola aplikasi yaitu dengan diadakannya pelatihan selama dua hari mengenai Bimbingan Teknis (BimTek) kepada seluruh admin atau pengelola aplikasi.

Selain BimTek juga diadakan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang diadakan setiap tahun untuk pelatihan tata cara penggunaan bahasa yang baik. Sumber Daya Manusia yang memenuhi persyaratan dapat menjadi pelaksana Aplikasi Lapori Sleman. Selain itu upaya untuk mengenalkan Aplikasi Lapori Sleman telah dilakukan namun dinilai belum cukup maksimal, berdasarkan hasil wawancara dan penemuan di lapangan bahwa sosialisasi dilakukan fokus ke media sosial seperti *instagram, twitter, facebook, youtube, web*, dan media lain, sehingga belum dilaksanakan secara langsung tatap muka secara luas kepada masyarakat.

Hasil dari sosialisasi sejak diluncurkannya Aplikasi Lapori Sleman menghasilkan pengguna aplikasi dari beberapa lapisan masyarakat. Keikutsertaan masyarakat yaitu dengan *men-download* dan menggunakan Aplikasi Lapori Sleman sebagai media untuk melaporkan aduan. Jumlah pengguna Aplikasi Lapori Sleman setiap tahunnya terus bertambah, pada tahun 2017 terdapat 5.367 pengguna, tahun 2018 mengalami penurunan hingga 1.641. Pada tahun 2019 juga mengalami penurunan diangka 1.221, lalu pada tahun 2020 mengalami peningkatan hingga 9.916 dan angka tertinggi pengguna aplikasi sebanyak 32.009 pada tahun 2021. Data terakhir mencatat setidaknya total jumlah pengguna dari tahun 2017 hingga 2021 yaitu sebanyak 50.154 pengguna yang telah terdaftar.

Jumlah tersebut tidak lepas dari sosialisasi yang dilakukan pemerintah. Upaya pemerintah untuk mensosialisasikan Aplikasi Lapori Sleman yang telah dilakukan diantaranya melalui *google ads*, iklan media sosial, video *trone*, baliho, *roll banner*, spanduk, dan pameran tahunan daerah. Sosialisasi secara *face to face* belum dilaksanakan atau diprogramkan dengan baik, karena sosialisasi fokus melalui media sosial, sehingga berdasarkan wawancara dengan informan yang mewakili masyarakat bahwa sosialisasi yang hanya melalui media sosial dinilai kurang maksimal dan belum menjangkau lapisan masyarakat luas, khususnya untuk masyarakat yang masih awam dengan adanya media sosial.

Sumber daya lain yang dimanfaatkan untuk mengelola Aplikasi Lapori Sleman yaitu seperti sarana dan prasarana. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan “Lapori Sleman” telah tertulis peralatan/ perlengkapan yang digunakan seperti

pedoman, komputer, *smartphone*, faksimile, telepon, dan Alat Tulis Kantor (ATK). Meskipun demikian pada pelaksanaannya sarana dan prasarana yang sering digunakan antara lain pedoman, komputer, dan *smartphone*, karena lebih mudah dan sudah dapat digunakan untuk menanggapi aduan yang masuk. Selain itu komputer sudah dinilai dapat memenuhi kebutuhan proses pendataan agar lebih mudah dan praktis.

Umumnya setiap admin pelaksana akan menggunakan komputer atau peralatan kantor yang biasanya digunakan untuk operasional kantor sehari-hari. Tidak ada perangkat yang disediakan untuk mengelola aduan pada Aplikasi Lapor Sleman. Masyarakat pengguna pada umumnya mengakses Aplikasi Lapor Sleman menggunakan perangkat pribadi yaitu *smartphone*. *Smartphone* lebih banyak digunakan karena lebih praktis dan fleksibel untuk dibawa saat aktivitas di luar, selain itu juga lebih mudah saat akan melaporkan aduan karena tampilan aplikasi terlihat lebih mudah dipahami sekaligus fitur pada aplikasi lebih mudah untuk digunakan.

Berdasarkan pengalaman dari beberapa informan pengguna Aplikasi Lapor Sleman bahwa fitur yang disediakan belum sepenuhnya baik seperti fitur lokasi yang kurang akurat, aplikasi yang sering *error*, serta *User Interface* atau tampilan yang kurang menarik sehingga menurunkan minat masyarakat untuk menggunakannya. Komponen *input* berdasarkan hasil penelitian kepada beberapa informan membutuhkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan karena masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Sosialisasi yang perlu diperluas dan fitur aplikasi yang perlu diperbaiki baik dari kualitas maupun jenis fitur yang disediakan agar masyarakat lebih nyaman dan tertarik untuk menggunakan Aplikasi Lapor Sleman.

Proses merupakan serangkaian kegiatan dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya dengan menggunakan acuan sebagai petunjuk pelaksanaan. Mutu baku atau batas waktu pelayanan pengaduan berdasarkan SOP Pelayanan Pengaduan “Lapor Sleman” yaitu 7 hari 8 jam 30 menit dan kualifikasi pelaksana juga tercantum di dalamnya. Berdasarkan hasil penemuan di lapangan terdapat Sumber Daya Manusia pelaksana yang tidak sesuai dengan kualifikasi yang tercantum pada Standar Operasional Pelayanan Lapor Sleman.

Tanggapan dan penyelesaian aduan menjadi sorotan penting bagi masyarakat kepada pemerintah, karena pada tahap tersebut dapat terlihat bagaimana kinerja dari pemerintah dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Pada pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian aduan didasarkan pada SOP yang telah ditetapkan, apabila penyelesaian melebihi batas waktu maka akan mempengaruhi citra pemerintah dihadapan masyarakat. Pemerintah telah dipercaya oleh masyarakat untuk dapat menyelesaikan persoalan-persoalan yang ada di

wilayah yang ditangani, sehingga penyelesaian laporan aduan yang cepat harus menjadi dasar dan pertimbangan dalam melaksanakan tugas layanan.

Mengenai batas waktu penyelesaian aduan secara umum sudah tepat waktu, namun masih ditemukan laporan yang diselesaikan lebih dari batas waktu yang ditentukan dalam SOP yaitu 7 hari 8 jam 30 menit. Berdasarkan hasil wawancara kepada admin pelaksana mengenai laporan yang lambat dapat disimpulkan bahwa laporan yang membutuhkan pengkajian lebih dalam memerlukan koordinasi lintas OPD, sehingga memerlukan waktu lebih lama paling lambat 14 hari, namun terdapat laporan yang diselesaikan melebihi dari batas akhir, dan ada pula laporan yang bersifat mengambang atau belum tuntas. Hal tersebut juga menjadi keluhan masyarakat yang melaporkan aduan karena laporan belum sepenuhnya tertangani.

Laporan aduan berdasarkan informan masyarakat dan bukti yang tercantum pada laman Aplikasi Lapor Sleman dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan pada Standar Operasional Prosedur. Namun masih ditemukan beberapa laporan yang belum diselesaikan secara tuntas dan melebihi batas waktu yang ditentukan, sehingga masih mengambang. Apabila terjadi kelambanan dalam menanggapi aduan dan permasalahan masyarakat akan menyebabkan buruknya citra pemerintah di mata masyarakat.

Pada pelaksanaan program Aplikasi Lapor Sleman khususnya pelayanan laporan sudah berjalan, namun tetap terdapat hambatan atau permasalahan yang dihadapi baik dari admin maupun masyarakat pengguna. Meski terdapat media alternatif lain untuk melapor, Aplikasi Lapor Sleman tetap membutuhkan perbaikan dan peningkatan kualitas sehingga dapat digunakan lebih maksimal seperti media lapor lainnya. Media untuk melapor selain Aplikasi Lapor Sleman yang disarankan oleh pemerintah adalah media sosial yang digunakan sehari-hari, media sosial tersebut antara lain: *facebook, twitter, instagram, email*, maupun kanal resmi yang telah disediakan.

Hambatan yang dirasakan oleh Admin Utama dari Dinas Komunikasi dan Informatika selama mengelola Aplikasi Lapor Sleman yaitu penyelesaian laporan yang membutuhkan anggaran besar, sehingga tidak langsung dapat terselesaikan dan perlu adanya penganggaran di tahun berikutnya. Pada pernyataan tersebut juga merujuk pada laporan aduan yang terlambat untuk diselesaikan. Terdapat informan yang mewakili masyarakat yang mengeluhkan laporan aduan yang telah dikirim namun belum diselesaikan, meskipun permasalahan yang dilaporkan bukan tergolong masalah yang berat dan membutuhkan waktu yang lama. Masyarakat yang laporannya tidak terselesaikan menganggap permasalahan tersebut mengambang dan tidak tuntas.

Hambatan selanjutnya adalah penggantian infrastruktur yang memerlukan pengadaan terlebih dahulu, sehingga terlambat dalam penyelesaian dari waktu yang ditentukan SOP. Seperti yang tercantum dalam SOP bahwa apabila terdapat aduan yang memerlukan tinjauan lapangan dan lintas OPD, maka diberi waktu untuk menanggapi paling lambat 14 hari sejak dikirimnya laporan aduan dari masyarakat.

Batas waktu diterapkan agar proses pelayanan aduan dapat efektif dan efisien, semakin cepat pemerintah menyelesaikan laporan aduan maka citra pemerintah di masyarakat akan semakin baik dan masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu hambatan lain yaitu adanya beberapa laporan yang memerlukan koordinasi lintas OPD. Perlu waktu untuk berkoordinasi dan menemukan solusi, sehingga laporan kadang terlambat untuk ditindaklanjuti.

Laporan yang tidak sesuai dengan kategori aduan juga menjadi permasalahan yang dihadapi dalam memproses aduan. Misalnya masyarakat ingin melaporkan permasalahan jalan yang rusak, namun kategori yang dipilih yaitu pelayanan kesehatan dan tidak sesuai dengan kategori laporan sehingga menyulitkan petugas atau pemerintah untuk menyortir dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Meskipun *admin* masih dapat menyortir kembali laporan yang masuk, namun apabila kesalahan tersebut dibiarkan dan menjadi kebiasaan pengguna, secara otomatis jumlah laporan masuk yang tidak sesuai akan bertambah dan menyulitkan *admin* menyortir laporan.

Terdapat juga hambatan lain secara teknis yang dialami oleh pengguna pada saat menggunakan Aplikasi Lapori Sleman. Hambatan yang sering dialami pengguna seperti aplikasi yang *error* atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik, pengguna Aplikasi Lapori Sleman yang telah berusia lanjut atau memiliki pemahaman yang kurang, kesulitan dalam memilih kategori aduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Utama mengakui tentang keluhan masyarakat mengenai Aplikasi Lapori Sleman yang sering mengalami *error*. Adanya keluhan tersebut maka pemerintah atau *developer* berupaya untuk terus melakukan perbaikan *bug*, *fitur*, maupun kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Evaluasi produk merupakan sebuah hasil dari program yang dilaksanakan. Keberhasilan program akan menentukan sejauh mana tingkat keefektifan program yang dijalankan. Hasil dari program Aplikasi Lapori Sleman berdasarkan permasalahan aduan yang dikirim dapat diselesaikan oleh pemerintah Kabupaten Sleman, meskipun dalam proses penyampaian laporan serta penyelesaian masalah terdapat hambatan. Bagi masyarakat yang mengalami hambatan dan belum tuntasnya laporan yang disampaikan, merasa belum cukup puas atas pelayanan yang diberikan. Masyarakat mengharapkan perbaikan pelayanan agar

lebih baik lagi ke depannya agar Aplikasi Lapor Sleman dapat dimanfaatkan masyarakat secara maksimal dalam melaporkan aduan.

Data terakhir mencatat setidaknya telah terdapat jumlah total aduan yang masuk melalui Aplikasi Lapor Sleman tahun 2018-2021 mencapai 2.922 aduan. Jumlah laporan aduan yang sudah ditanggapi sebanyak 2.677 atau 91,62% dari total aduan masuk dan sebanyak 245 atau 8,38% aduan belum ditanggapi. Laporan aduan yang masuk merupakan tanggung jawab masing-masing OPD yang telah terintegrasi dengan Aplikasi Lapor Sleman sesuai kategori laporan aduan.

Meskipun hambatan sering ditemukan, namun Aplikasi Lapor Sleman dinilai masih layak untuk tetap digunakan dalam melaporkan aduan, karena masyarakat saat ini mulai aktif dan mengharapkan peningkatan kualitas aplikasi yang lebih baik. Proses penyampaian laporan dan penyelesaian masalah belum dapat berjalan maksimal, maka perlu adanya upaya untuk mengurangi hambatan tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi sekaligus Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola dalam melakukan pelayanan aduan. Selain itu masyarakat juga perlu lebih aktif dalam mengakses informasi publik serta melaporkan aduan di sekitar agar Aplikasi Lapor Sleman dapat digunakan secara efektif dan efisien seperti tujuan awal dibuat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa *Smart Governance* melalui Aplikasi Lapor Sleman belum berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat dari: (1) Kinerja Aplikasi Lapor Sleman dalam *Smart Governance* secara keseluruhan belum sepenuhnya baik, karena masih ditemukan banyak hambatan baik dari objek aplikasi maupun SDM pengelola dan pengguna aplikasi; (2) Evaluasi program Aplikasi Lapor Sleman dalam *Smart Governance*, penyelesaian laporan aduan belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat hambatan yang terjadi baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hambatan tersebut berada pada *input* karena minimnya sosialisasi sehingga Aplikasi Lapor Sleman belum dikenal secara luas dan kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk ikut mengembangkan aplikasi tersebut.

Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat program Aplikasi Lapor Sleman: (1) Faktor pendukung dalam program Aplikasi Lapor Sleman yaitu respon masyarakat yang cukup baik, aplikasi yang mudah di-*download*, sudah tersedia di *Google Playstore* dan *Appstore*, dan terdapat fitur yang dapat memungkinkan informasi dimuat lebih lengkap; (2)

Faktor penghambat dalam program Aplikasi Lapori Sleman yaitu terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat, aplikasi yang sering *error*, fitur aplikasi yang kadang tidak berfungsi dengan baik, informasi laporan yang tidak lengkap sehingga menghambat penanganan aduan, laporan aduan yang belum direspon secara cepat, dan terbatasnya SDM pengelola Aplikasi Lapori Sleman.

Saran

Adapun saran atau masukan yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan Aplikasi Lapori Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan aduan masyarakat adalah sebagai berikut: (1) Perlu dilakukan sosialisasi dengan media yang lebih luas dan meningkatkan frekuensi sosialisasi tentang Aplikasi Lapori Sleman; (2) Masyarakat perlu memiliki inisiatif untuk mengakses informasi publik, khususnya yang berkaitan tentang program Aplikasi Lapori Sleman; (3) Perlunya partisipasi aktif dari masyarakat Kabupaten Sleman untuk ikut serta mengembangkan Aplikasi Lapori Sleman yaitu dengan menggunakan aplikasi tersebut sebagai media untuk melaporkan aduan; (4) Perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas Aplikasi Lapori Sleman secara rutin, khususnya perbaikan *bug* dan fitur aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik; (5) Perlu dilakukan *update* fitur yang lebih *user friendly* agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan Aplikasi Lapori Sleman; (6) Apabila akan mengirim laporan aduan, masyarakat harus menyertakan informasi dengan lengkap dan jelas agar laporan cepat ditangani; (7) Perlu peningkatan kinerja pelaksana pelayanan atau admin agar dapat memberikan tanggapan secara responsif; dan (8) Apabila memungkinkan, perlu ditambahkan SDM yang bertugas khusus untuk mengelola Aplikasi Lapori Sleman maupun media aduan lainnya agar dapat dikelola secara maksimal.

Daftar Pustaka

- Arifin, Zainal. 2019. *Evaluasi Program*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S., dan Cepi. 2018. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. (ebook)
- BAPPEDA Provinsi Kalimantan Selatan. 2019. <https://bappeda.kalselprov.go.id> (diakses tanggal 22 Mei 2022 pukul 19.00)
- Irawan, Bambang. 2015. *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Paradigma Vol. 4, No. 3. Samarinda: Universitas Mulawarman. <http://e-journals.unmul.ac.id>, diakses pada 29 Maret 2021 pukul 10.30.
- Media Center Kabupaten Sleman. 2019. <https://mediacenter.slemankab.go.id> (diakses tanggal 19 Mei 2022 pukul 09.15)

Moloeng, L. J. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, Bandung

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Stufflebeam, Daniel L. 2003. *The CIPP Model For Evaluation*. Western Michigan University.
(ebook)